

Dateien für Supportfall - Wie übertrage ich große Dateien?

Kurzbeschreibung: Sie möchten dem CSG-Support mehrere und/oder größere Dateien zu einem Supportfall zur Verfügung stellen, oder Ihre E-Mail wurde wegen Überschreitung der Größenbeschränkung nicht zugestellt? Über die Datenübertragungsseite können Sie Dateien unkompliziert und sicher an das Support-Team übermitteln.

Für wen relevant?

- Kunden, die dem CSG-Helpdesk große Anhänge (z. B. Screenshots, Logs, Videos) zu einem bestehenden Ticket bereitstellen möchten.
- Kunden, deren E-Mail an helpdesk@csг-systemhaus.de aufgrund der 20-MB-Größenbeschränkung nicht zugestellt wurde.

Kurze Erklärung – Wann brauche ich das?

- E-Mails an den Helpdesk sind auf ein Anhang-Limit von 20 MB begrenzt. Größere Anhänge werden per Mail-Flow-Regel automatisch blockiert und nicht zugestellt.
- In diesem Fall (oder wenn Sie direkt mehrere/große Dateien senden möchten) nutzen Sie stattdessen die Datenübertragungsseite des Helpdesks.

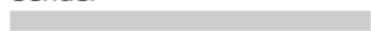
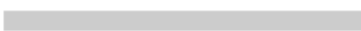
Hinweis Pro Datei ist auf der Upload-Seite ein Limit von max. 10 MB je Datei vorgesehen. Bei Bedarf können mehrere Dateien einzeln hochgeladen werden.



Your message to helpdesk@csg-systemhaus.de couldn't be delivered.

A custom mail flow rule created by an admin at csg-systemhaus.de has blocked your message.

Ihre E-MAIL wurde NICHT ZUGESTELLT, da sie das Limit von 20 MB überschritten hat. Bitte nutzen Sie für große Anhänge unseren Helpdesk-Service wie hier beschrieben: <https://csg.gmbh/Upload-Helpdesk-FAQ> . Bitte senden Sie uns Ihre Mail nochmals ohne das Anhang-Limit zu überschreiten.

	Office 365	csg-systemhaus.de
Sender		Action Required
		Blocked by mail flow rule

Schritt-für-Schritt-Anleitung

1. Wenn möglich, ergänzen Sie im Dateinamen Ihrer zu übertragenden Dateien die entsprechende Ticket-Nummer.
2. Rufen Sie die Datenübertragungsseite auf: **<https://csg.gmbh/Upload-Helpdesk>**
3. Fügen Sie über **Dateien auswählen** die gewünschten Dateien hinzu, ergänzen Sie Vor- und Nachname und klicken Sie auf **Hochladen**.

Ein Mitglied von „Intranet“ fordert Dateien an für:

CSG Helpdesk - Dateiupload. (je max. 10 MB)

Ticket-#1234567-IMG_1119 2024-01-22 ... 

Ticket-#1234567-IMG_1119 2024-01-22 ... 

+ Weitere Dateien hinzufügen

Insgesamt 2 Dateien 1,86 MB

Vorname *

Max

Nachname *

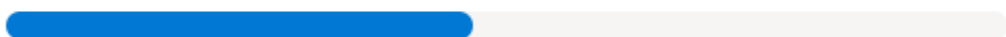
Mustermann

Hochladen

4. Das Hochladen der Dateien erfolgt (Fortschrittsanzeige).

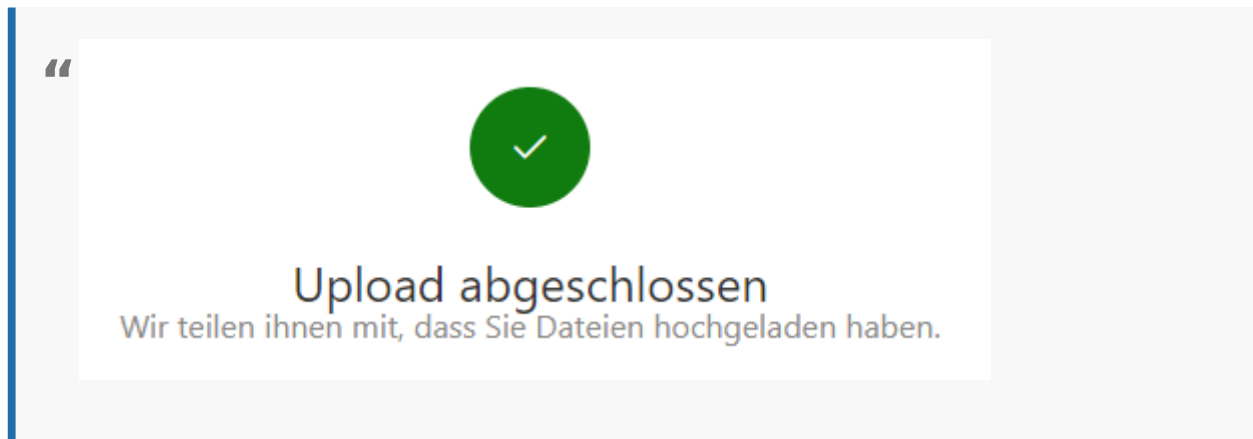
“

Wird hochgeladen (85 %)



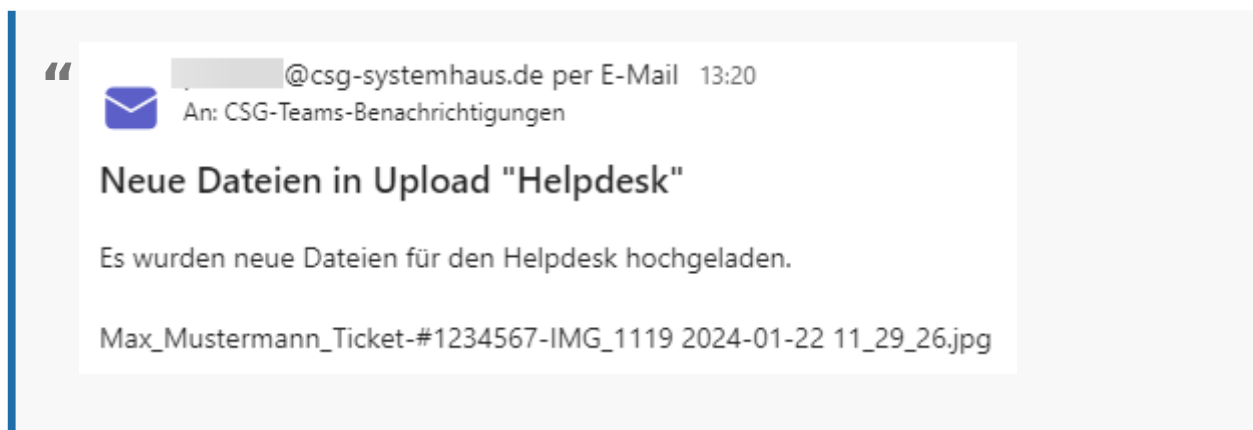
Insgesamt 2
Dateien 3,50
MB

5. Das erfolgreiche Hochladen wird bestätigt.



6. Sie können die Upload-Seite anschließend schließen.

7. Das CSG-Team wird intern per Teams-Kanal regelmäßig über neu hochgeladene Dateien informiert.



Tipp Sie können zusätzlich per Antwort auf Ihre Ticket-E-Mail das Support-Team darüber informieren, dass Sie Dateien auf diesem Wege bereitgestellt haben – so wird der Upload schneller Ihrem Ticket zugeordnet.

Kurze Checkliste

- Ticket-Nummer (falls vorhanden) im Dateinamen ergänzt?
- Datenübertragungsseite genutzt: <https://csg.gmbh/Upload-Helpdesk>
- Vor- und Nachname im Formular eingetragen?
- Je Datei max. 10 MB berücksichtigt?
- Optional: Support-Team per Antwort auf die Ticket-Mail über den Upload informiert?

FAQ – kurz & knapp

- Warum wurde meine E-Mail nicht zugestellt?
 - Eine Mail-Flow-Regel blockiert Anhänge über 20 MB automatisch. Nutzen Sie in diesem Fall die Datenübertragungsseite.
- Wie groß dürfen die einzelnen Dateien beim Upload sein?

- Je Datei max. 10 MB. Größere Dateien ggf. aufteilen oder komprimieren.
- Muss ich das Ticket separat informieren?
 - Nicht zwingend, aber empfehlenswert per Antwort auf die Ticket-E-Mail, damit die Zuordnung schneller erfolgt.
- Wer sieht die hochgeladenen Dateien?
 - Das CSG-Team wird intern automatisch per Teams-Kanal über neue Uploads benachrichtigt.

Fußzeile

Bei der Erstellung von BranchXStack-Inhalten kann auch KI zum Einsatz kommen. Alle Inhalte werden jedoch redaktionell von Menschen geprüft und bei Bedarf überarbeitet.

Shortlink: <https://csg.gmbh/faq-datenuebertragung-helpdesk>

Created 2026-07-22 11:36:02 UTC by CSGJRAdmin

Updated 2026-07-22 11:45:28 UTC by CSGJRAdmin