

D2: Supportaufgaben mit Kundenkontakt übernehmen und Probleme vor Ort lösen

Handlungssituation: Angie hat Support-Dienst. Sie hört den anrufenden Kundinnen und Kunden aufmerksam zu und stellt gezielte Fragen, um das Problem möglichst rasch einzugrenzen. Über Fernzugriff oder unter Anwendung von Lösungstools versucht sie, möglichst jede Störung rasch zu beseitigen, damit die Anrufenden wieder ihrer Beschäftigung nachgehen. Hin und wieder hat sie sehr aufgeregte Leute am Telefon, die sie möglichst rasch zu besänftigen versucht. Teilweise lassen sich Probleme nur vor Ort lösen wie mit neuen Tools oder Releases, allenfalls sogar durch Ersatz-Arbeitsplätze. In diesen Fällen berät sie die Kundschaft und erklärt die neue Handhabung so einfach wie möglich.

Berufliche Praxis	Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
Informatikerinnen und Informatiker der Fachrichtung Betriebsinformatik...		
D2.1: Nehmen die Anliegen und Probleme der Kundinnen und Kunden auf, stellen gezielte Fragen, um das Problem rasch einzugrenzen und zu lösen.		
D2.2: Leisten am Telefon, über Fernzugriff und wenn nötig vor-Ort rasch und umfassend Support bei Benutzer- und technischen Problemen.		
D2.3: Beraten Benutzer/-innen, wie sie ein Problem umgehen können oder mit neuen Tools ihrer Tätigkeit einfacher nachgehen können.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren	
D2.4: Erläutern Benutzerinnen und Benutzern die korrekte Datenhaltung und wie sie die Sicherheitsrichtlinien einhalten.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren	

From:
<https://wiki.rafisa.net/> -

Permanent link:
<https://wiki.rafisa.net/doku.php?id=de:bildungsplan:bid2>

Last update: **2020/07/08 15:11**

