

Handlungskompetenz D1: Anliegen von Kundinnen und Kunden im First-Level-Support und im Second-Level-Support bearbeiten

Eine Benutzerin meldet Lisa zwei Funktionsstörungen an ihrem Arbeitsplatz. Der Monitor des PC funktioniere nicht und am Vorabend seien keine Druckaufträge ausgeführt worden. Lisa erfasst als erstes die Meldung der Kundin im Helpdesk Tool und prüft die Personenangaben und Erreichbarkeit der Kundin. Sie bittet die Kundin nach einer Anleitung verschiedene Möglichkeiten zu testen und dokumentiert die Ausführung. Anhand der Antworten der Kundin stellt Lisa gewisse Unsicherheiten und fehlendes technisches Wissen fest um die notwendigen Überprüfungen auszuführen. Sie leitet den Fall an einen freien ICT Supportmitarbeiter zur sofortigen Überprüfung vor Ort weiter und teilt der Kundin das weitere Vorgehen mit. Zwischenzeitlich konnte Lisa in der internen Informationsplattform sehen, dass am Vorabend Wartungsarbeiten am Druckserver ausgeführt wurden. Sie gibt der Kundin den Grund für den Ausfall der Druckerdienste weiter. Sie dokumentiert den Vorgang im Ticketsystem und gibt die gesammelten Informationen an den Mitarbeiter weiter, welcher vor Ort die Monitorstörung beheben soll.

Berufliche Praxis	Berufsfachschule	Überbetriebliche Kurse
ICT Informatikerinnen und Informatiker...		
D1.1 Nimmt Kundenanfragen oder Kundenbedürfnisse zuvorkommend auf und erfasst durch gezielte Fragen die Problemstellung.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D1.2 Grenzt Problemstellungen rasch ein und ist in der Lage diese zu beheben oder an die korrekte Stelle weiterzuleiten.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D1.3 Trifft Vorbereitungen für die Erledigung der Anfragen, erstellt Checklisten und schätzt den Aufwand ab.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D1.4 Setzt Aufträge unter Einhaltung der Vorgaben effizient und strukturiert um.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D1.5 Dokumentiert das Vorgehen, damit die Benutzer und/oder das Team den Stand der Arbeiten nachvollziehen können.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D1.6 Informiert die Kunden adressatengerecht über den Stand der Arbeiten und leitet diese bei Bedarf zur Behebung der Probleme an.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	
D1.7 Wendet Fachbegriffe korrekt und situationsgerecht in der Kommunikation mit dem Team, den Partnern der ICT Organisation und den Kunden an.	214 Benutzer/innen im Umgang mit Informatikmitteln instruieren 437 Im Support arbeiten	

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

Permanent link:
<https://wiki.rafisa.net/doku.php?id=de:bildungsplan:ictd1>

Last update: 2020/07/08 15:11



