

## LS 6.1: Was wollen die denn jetzt von uns? Wir beantworten Service-Anfragen.

Sie beginnen Ihr zweites Lehrjahr in der Support-Abteilung der OHMega.IT. Nach einer Einführung durch die Abteilungsleiterin Maria Ribeiro sollen Sie sich um die Lösung der Kundenanfragen zu Hard- und Softwareproblemen kümmern. Wichtig ist der OHMega.IT dabei, dass den Kunden zeitnah und kompetent geholfen wird.

Die Kunden können ihre Fragen oder Beschwerden per Mail, Whatsapp oder als Ticket an den Support senden. Sie werden heute mit folgenden vier Anfragen konfrontiert.



Ticketnummer: OH001

Absender: Möbel-Welt Schmitt KG Empfänger: OHMega.IT Support

Subject: Zahlungen anweisen nicht möglich

Wir haben ein großes Problem mit der Buchhaltungssoftware. Wir müssen dringend das Urlaubsgeld an unsere Mitarbeiter überweisen. Jedoch reagiert die Software beim Klick auf den Button "Zahlung anweisen" nicht. Wir kommen an dieser Stelle einfach nicht weiter.

(Status: offen)

1



Ticketnummer: OH002

Absender: Möbel-Welt Schmitt KG Empfänger: OHMega.IT Support

Subject: Buchhaltungssoftware erweitern

An den IT-Support,

zur Unterstützung der Buchhaltung in unserem Unternehmen sollen die Auszubildenden aktiv eingebunden werden. Hierfür brauchen wir spezielle Accounts. Der Zugriff dieser Accounts soll eingeschränkt werden. Die Auszubildenden sollen keinen Zugriff auf Zahlungen haben, sondern nur im Bereich der Stundenerfassung unterstützen.

Wir möchten Sie bitten die Buchhaltungssoftware dahingehend anzupassen.

Mit freundlichen Grüßen, Dan Kim

Status: offen





3

← Allen antworten → Weiterleiten ☐ Archivieren iii Löschen keine Überweisung an Lieferanten möglich Malte Lund <m.lund@moebelwelt-schmitt.de> 13:04 OHMega.IT Ticket Support An: Guten Tag, uns ist es nicht möglich eine Überweisung an einen Lieferanten zu tätigen. Bei jedem Versuch erscheint die Fehlermeldung "Der Kunde wurde vom System gesperrt". Dies ist für uns unverständlich und nicht rückgängig zu machen. Der Lieferant bleibt gesperrt. Leider ist inzwischen schon eine Mahnung bei uns eingetroffen. Neben den zusätzlichen Kosten, belastet dieser Vorfall unsere bisherige gute Beziehung zu unserem Lieferanten. Deshalb bitten wir um eine sofortige Behebung des Fehlers und einer Übernahme der entstandenen Mahngebühren. Mit freundlichen Grüßen, Malte Lund

## "Denkanstöße" (5 Min. - THINK)



- Worum geht es? Was wird von Ihnen erwartet?
- Wie würden Sie die vorliegenden Anfragen priorisieren? Was scheint dringlich?
- Wie sind Ihre nächsten Schritte?
- → Tauschen Sie sich im Anschluss kurz mit einem Partner/ einer Partnerin über Ihre ersten Gedanken aus. (5 Min. PAIR)