


**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.

 **OHMega.IT TICKET**

**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

 **OHMega.IT TICKET**

**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*

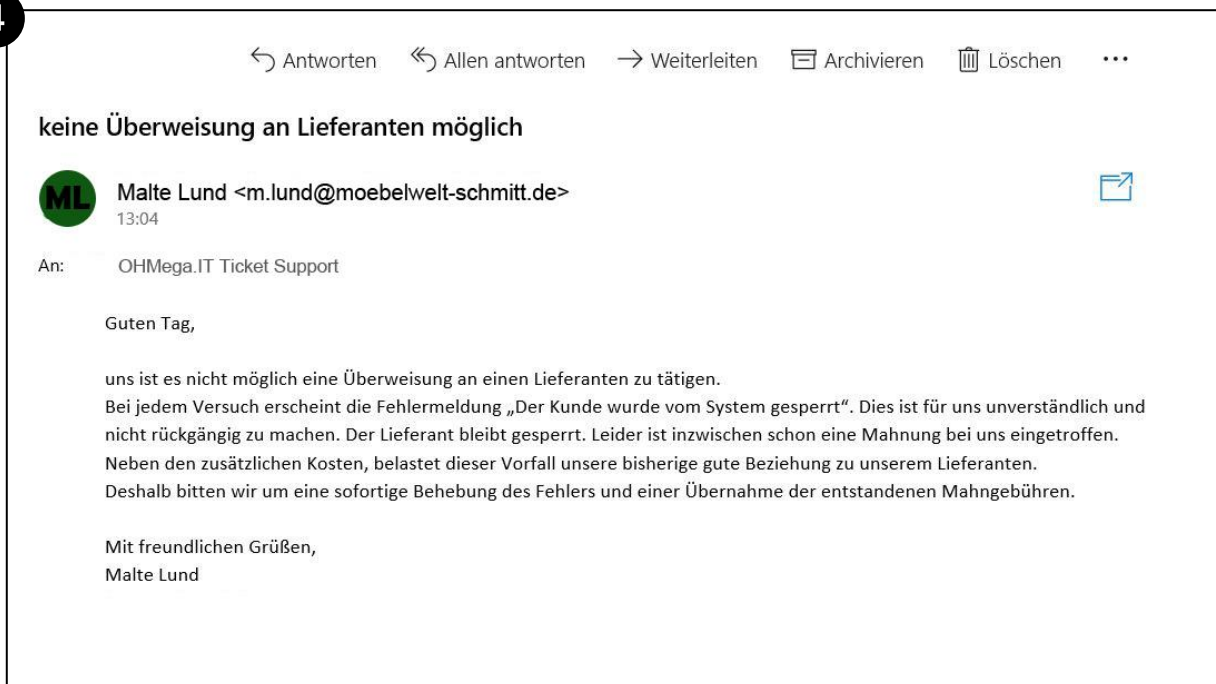
Status: offen

2



3

4



### „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)

