**Einsatz am Helpdesk**

Sie sind Mitarbeiter einer Firma die Hardware vertreibt und kleine Netzwerke von Kunden betreut. Sie werden während ihrer Ausbildung auch am Helpdesk ihrer Firma eingesetzt. An diesen Helpdesk können sich die Kunden mit ihren Anliegen wenden. Diese Anliegen werden von ihnen aufgenommen und die entsprechenden Tickets erstellt.

**Arbeitsauftrag:**

Beantworten Sie die folgenden Fragen:

1. Auf welchen typischen Wegen kann sich ein Kunde mit seinen Anliegen an eine Firma wenden?

1. Aus welchen typischen Gründen wenden sich Kunden an einen Helpdesk?

1. Welche Ansprüche und Erwartungen hat ein Kunde, wenn es um die Bearbeitung seines Anliegens geht?

1. Zu ihren Aufgaben gehört es bei Eingang eines Kundenanliegens ein entsprechendes Ticket zu erstellen. Welche Daten sollte solch ein Ticket enthalten?
2. Neben der Ticketerstellung gehört es auch zu ihren Aufgaben im Rahmen des First Levels Supports dem Kunden bei seinen Anliegen zu helfen. Auf welche Daten sollten Sie als Mitarbeiter über das Ticketsystem zugreifen können, um ihre Aufgabe zu erledigen?
3. Auf welchen typischen Wegen kann sich ein Kunde mit seinen Anliegen an eine Firma wenden?
   * Anruf
   * Email
   * Live Chat
   * Ausfüllen Formular auf Firmenwebseite
4. Aus welchen Gründen wenden sich Kunden an einen Helpdesk?

* Fehlermeldung
* Reklamationen
* Probleme mit der Bedienung von Geräten
* Anfragen nach Preisen, technischen Daten
* Produktberatung

1. Welche Ansprüche und Erwartungen hat ein Kunde, wenn es um die Bearbeitung seines Anliegens geht?

* schnelle Bearbeitung
* kompetente Beratung
* freundlicher Umgangston
* gute Erreichbarkeit

1. Zu ihren Aufgaben gehört es bei Eingang eines Kundenanliegens ein entsprechendes Ticket zu erstellen. Welche Daten sollte solch ein Ticket enthalten?

* eindeutige Ticketnummer
* Ticket-Ersteller
* Zeitpunkt der Erstellung
* Personalien (Name, Telefonnummer, Adresse, Erreichbarkeit)
* Prioritätsstufe / Dringlichkeit (Terminwünsche)
* Kategorie
* Problembeschreibung
* Übersicht der bisherigen Bearbeiter mit Zeitangaben
* Bearbeitungsstatus (offen, zugewiesen, in Arbeit, gelöst)

1. Neben der Ticketerstellung gehört es auch zu ihren Aufgaben im Rahmen des First Levels Supports dem Kunden bei seinen Anliegen zu helfen. Auf welche Daten sollten Sie als Mitarbeiter über das Ticketsystem zugreifen können, um ihre Aufgabe zu erledigen?

* Allgemeine Kundendaten
* Kundenhistorie, alte und bestehende Verträge
* Produktdatenbank
* Knowledge-Base (Wissensdatenbank über Probleme und Problemlösungen)