



Modulidentifikation

Modulnummer 437
Titel Im Support arbeiten

Kompetenz Supportprozess verstehen und Kundenanliegen im 1st und 2nd Level bearbeiten.

Handlungsziele

- 1 Den Supportprozess in seiner Gesamtheit verstehen. Die unterschiedlichen Rollen und Nahtstellen beschreiben können.
 - 2 Kundenanliegen im 1st Level Support vollständig aufnehmen, bearbeiten, dokumentieren oder eskalieren.
 - 3 Die dem 2nd Level zugewiesenen Kundenanliegen analysieren, Lösung vorbereiten, Lösung implementieren und dokumentieren oder Anliegen eskalieren.
 - 4 Anfragen an den 3rd Level Support vorbereiten und Antworten in den Supportprozess einfließen lassen.
 - 5 Störungen analysieren und mit geeigneten Methoden Lösungen herbeiführen und dokumentieren.
 - 6 Lösungen für Störungen zielgruppengerecht aufbereiten, dokumentieren und kommunizieren.
-

Kompetenzfeld Service Management
Objekt Supportorganisation mit Kundenanliegen
Niveau 2
Voraussetzungen Betriebssystem- und Grundlagen Netzwerkkennnisse
Anzahl Lektionen 40
Anerkennung Eidg. Fähigkeitszeugnis

Modulversion 1.00



Handlungsnotwendige Kenntnisse

Modulnummer **437**
Titel **Im Support arbeiten**

Kompetenz Supportprozess verstehen und Kundenanliegen im 1st und 2nd Level bearbeiten.

Handlungsnotwendige Kenntnisse

- 1.1 Kennt die unterschiedlichen Supportlevel und deren Funktionen im Supportprozess.
- 1.2 Kennt die gebräuchlichen Fachbegriffe im Supportprozess (z.B. Service Desk, Incident, Problem, Request)
- 1.3 Kennt die beteiligten Akteure und deren Rollen im Supportprozess.
- 2.1 Kennt das Prinzip eines Tickets und den darin festgehaltenen Informationen.
- 2.2 Kennt Modelle Kommunikation zwischen Menschen (z.B. 4-Ohren, Sender-Empfänger, Sach- und Beziehungsebene).
- 2.3 Kennt Möglichkeiten schwierige Situationen bei Kundengesprächen professionell zu meistern (z.B. emotionale Gespräche auf die Sachebene zurückbringen).
- 2.4 Kennt den Einsatz verschiedener Fragetechniken zum effizienten Erfassen und Lösen eines Kundenanliegens.
- 2.5 Kennt Möglichkeiten und Grenzen für einen sinnvollen Einsatz von Remote-Support.
- 2.6 Kennt Kriterien für die Eskalation einer Support-Anfrage an den Second-Level-Support.
- 3.1 Kennt eine Arbeitstechnik um den Einsatz beim Kunden zielgerichtet vorzubereiten.
- 3.2 Kennt die Wirkung des eigenen Auftretens und Erscheinungsbildes auf die Kundenbeziehung.
- 3.3 Kennt den Einfluss der nonverbalen und verbalen Kommunikation vor Ort beim Kunden auf den Arbeitserfolg.
- 3.4 Kennt die Bedeutung einer vollständigen und korrekten Dokumentation des Support-Falls im Hinblick auf die Nachvollziehbarkeit.
- 3.5 Kennt Kriterien für die Eskalation einer Support-Anfrage an den Third-Level-Support.
- 4.1 Kennt die Anforderungen um ein technisches Problem fachgerecht zu formulieren und an die zuständige Stelle für die Bearbeitung weiterzuleiten.



- 4.2 Kennt den Supportprozess um Antworten an die richtige Stelle weiterzuleiten.
- 5.1 Kennt Methoden um Fehler systematisch einzugrenzen und zu beheben.
- 5.2 Kennt Möglichkeiten Störungsfälle auszuwerten und daraus Regelmässigkeiten zu erkennen um geeignete Massnahmen einzuleiten.
- 5.3 Kennt Möglichkeiten auf Grund von Parametern mögliche Störungen schon im Vorfeld zu erkennen.
- 6.1 Kennt verschiedene Medien um Lösungen zu dokumentieren und kommunizieren (z.B. Knowledgebase, FAQ, Help, Wiki).

| | |
|------------------|--|
| Kompetenzfeld | Service Management |
| Objekt | Supportorganisation mit Kundenanliegen |
| Niveau | 2 |
| Voraussetzungen | Betriebssystem- und Grundlagen Netzwerkkennnisse |
| Anzahl Lektionen | 40 |
| Anerkennung | Eidg. Fähigkeitszeugnis |

Modulversion 1.00