

Helpdesk Agent (m./w./d.)

BERUFSBESCHREIBUNG

Wenn Probleme oder Fragen zu einem Produkt auftreten sind Helpdesk Agents (m./w./d.) die ersten Ansprechpartner*innen für Kundinnen und Kunden (First Level Support). Sie arbeiten in eigenen Abteilungen großer Unternehmen oder bei auf diesen Service spezialisierten Dienstleistern, insbesondere Call Centern. Dort nehmen sie die Fragen der Kundinnen und Kunden entgegen (telefonisch, per E-Mail oder Chat) und beantworten häufig vorkommende und einfache Fragen sofort und vermitteln schwierige Fälle und komplizierte Fragen an unternehmensinterne Spezialistinnen und Spezialisten weiter (Second Level Support).

Je nach Unternehmen bei dem die Helpdesk Agents (m./w./d.) beschäftigt sind, müssen sie Fragen zu programm- oder hardwaretechnischen Funktionsweisen, technischen Problemen und Fehlfunktionen oder Reparatur- und Wiederherstellungsmöglichkeiten beantworten. Aber auch die Bearbeitung von rechtlichen, liefertechnischen und finanziellen Anfragen kann zu ihrem Aufgabenbereich gehören.

Um mögliche Fehler schneller beheben zu können, haben manche Helpdesk Agents (m./w./d.) (speziell im Bereich Software für Firmenkunden) die Möglichkeit sich (mit dem Einverständnis der Kunden) direkt in die jeweilige Systemumgebung einzuwählen, um so, zusätzlich zu den verbalen Schilderungen, das Problem selbst analysieren und diagnostizieren und eventuell sofort korrigieren zu können.

Die notwendige Qualifikation von Helpdesk Agents (m./w./d.) hängt vom jeweiligen Einsatzbereich ab.

Ausbildung

Sonstige Ausbildungen erfolgen in Kursen und Lehrgängen an Erwachsenenbildungseinrichtungen, über betriebliche Spezialausbildungen oder Anlernzeiten im Betrieb. Die Ausbildungsdauer kann je nach Beruf von wenigen Tagen bis zu mehreren Jahren betragen. Voraussetzungen sind oft ein Mindestalter und/oder ein Schul- oder Lehrabschluss. Für manche Berufe gibt es keine besonderen Voraussetzungen.