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 Kund*innen) 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 sehr stark vom jeweiligen Einsatzbereich ab.

Ausbildung

Die Ausbildung für den Berufe Helpdesk Agent (m./w./d.) hängt sehr stark vom konkreten Einsatzbereich und vom Umfang der Aufgaben ab und reicht. Von Vorteil sind Fachqualifikationen im Bereich IT, Kommunikationstechnologie oder ähnliches, wie der Abschluss einer mittleren oder höheren technischen Schule oder ein einschlägiger Lehrabschluss. In komplexen Aufgabenbereichen kann auch der Abschluss eines Fachhochschul- oder Universitätsstudiums gefragt sein.

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft