

## ICT-Helpdesk-Mitarbeiter

### Synonyme Bezeichnungen

- Benutzer-Unterstützer
- End-User-Support-Mitarbeiter
- First-Level-Support-Mitarbeiter
- Servicedesk-Mitarbeiter

### Kurzbeschreibung

Entgegennehmen von Fragen und Störungsmeldungen aller Art; allenfalls Einleiten von Eskalationsverfahren. Informieren und Unterstützen der Anwendenden bei Betriebsstörungen sowie Ankünden von geplanten Systemunterbrüchen. Erstinstanzliches Beheben einfacher Störungen bzw. Beantworten gängiger Fragen oder Weiterleiten von Störungsmeldungen und Fragen an die zuständigen Stellen

### Hauptaufgaben

- Entgegennehmen von Störungsmeldungen, Fragen und Änderungswünschen der System-Benutzenden
- Erfassen und Klassifizieren der notwendigen Informationen
- Voranalysieren von Störungsmeldungen und Fragen, Beheben einfacher Störungen (Fernanalyse), Beantworten von einfachen Fragen und Veranlassen allfälliger Umgehungs-lösungen (First-Level-Support)
- Weiterleiten von Störungsmeldungen und Fragen an die zuständigen Stellen; Nachführen von Störungsstatistiken
- Informieren der System-Benutzenden über Störungen und betriebliche Meldungen
- Aufklären der Anwesenden über den sachgerechten Einsatz der angebotenen technischen und applikatorischen Mittel
- Freigeben von Zugriffsberechtigungen und Benutzerkennungen in Ausnahmesituationen

