

[Vorwort](#) | [Specials](#) | [Offers](#) | [Kontakt & Impressum](#)



Sehr geehrte Damen und Herren,

bereits kurzfristige IT-Störungen können Ihre internen Prozesse erheblich behindern, gigantische Schäden anrichten und finanzielle Auswirkungen herbeiführen. Ohne konkretes Hintergrundwissen ist bei den heutigen Systemen eine schnelle und zielgerichtete Fehleranalyse kaum noch möglich. Gerade deshalb ist es wichtig, die richtigen Tools und Lösungsmöglichkeiten genau zu kennen und effektiv einzusetzen.

Neben den vielen fachlichen Aspekten, die wir Ihnen in unseren zahlreichen praxisorientierten Seminaren seit vielen Jahren vermitteln, darf aber auch der User HelpDesk nicht vernachlässigt werden. Gerade hier wird dafür gesorgt, die Ausfallzeiten so gering wie möglich zu halten. Eine gute Kommunikation ist unabdingbar. Deshalb haben wir diese Thematik auch als Special-Thema dieses Newsletters für Sie ausgewählt. Lesen Sie nachfolgend mehr dazu. Für weitere Fragen steht Ihnen unser Beraterteam gerne mit Rat und Tat zur Seite.

Björn Speike
Geschäftsführer

Specials



Qualität im User HelpDesk – ein unterschätzter Faktor?

Auch wenn es manchmal anders erscheint: Ein gut funktionierender User Helpdesk ist für jedes Unternehmen ein höchst relevanter Erfolgsfaktor. So können Ausfallzeiten in der Produktion verkürzt werden, wenn fachlich kompetente Mitarbeiter die Fragestellung optimal supporten.

Ebenso wichtig ist es aber auch, Motivation und Kundenzufriedenheit bei den Anrufern durch Freundlichkeit und zielgerichteten Support herzustellen. Dabei muss ein guter UHD-Mitarbeiter jenseits seiner fachlichen Kompetenz eine hohe Belastbarkeit, persönliche und kommunikative Kompetenz in seine Arbeit einbringen.

Hier nur ein Auszug der Anforderungen, die es geben kann (aber nicht überall geben muss):

- Hohe Fachkompetenz zur Lösung des Problems oder aber Beschränkung auf das Herausfiltern der wichtigsten Fakten zur Weitergabe an den Second Level Support.
- Den "Kopf hinhalten müssen" für Versäumnisse von Kollegen oder anderen Unternehmensteilen und dabei loyal bleiben.
- Den Stress der genervten Anrufer aushalten und dabei freundlich bleiben.
- Mit "VIPs" umgehen können.

- Ein hohes Call-Volumen bearbeiten.
- Den Second Level Support zur schnellen Reaktion motivieren und ggf. dessen Unmut über unvollständige, unklare Angaben erleben.
- Die Cases sauber dokumentieren und den internen Info-Fluss sichern.
- Mit der häufig geringen Wertschätzung der UHD-Abteilung im eigenen Unternehmen oder bei den externen Kunden leben.

IFFT Consult bietet deshalb seit nunmehr über 4 Jahren sehr erfolgreich das Training "**Zielgerichtete Kommunikation für den User HelpDesk**" an, das oben genannte Kompetenzen entwickelt und dabei weit über das in "Telefontrainings" übliche "Wie melde ich mich bei eingehenden Telefonaten?" hinaus geht.

Denn dauerhafte Qualitätssteigerung darf nicht bei der Vermittlung von Kommunikationstechniken aufhören, sondern muss auch Einstellungen zu Themen wie z.B. "Kundenorientierung bei internen und externen Kunden", "Stressbewältigung" oder "De-Eskalation in schwierigen Gesprächen" bearbeiten, konkrete Fallbeispiele aus der Praxis aufnehmen und die spezifischen Bedürfnisse und Engpässe der einzelnen Teilnehmer oder Abteilungen berücksichtigen.

Und siehe da: Kaum bewegt man sich in dem Seminar in diese Thematiken hinein, trifft man positiv auch den Nerv derer, die mit großer Skepsis in das Training starteten, nicht selten deshalb, weil sie zuvor in einem anderen Kontext ein standardisiertes Telefontraining erlebt hatten, das sie (oft zu Recht) mit der süffisanten Bemerkung kommentierten: "Telefonieren kann ich seit mittlerweile 30 Jahren".

Wenn Sie mehr wissen wollen, klicken Sie bitte [hier](#) oder rufen Sie uns an unter der Rufnummer 069 / 78 910 810.

Zielgerichtete Kommunikation für den User HelpDesk ([Details](#))
 Effektiver, freundlicher & kompetenter Telefonsupport
Termin: 10.12.-12.12.2008 in [Frankfurt/Main](#)

Offers



Hier sind wir in Kürze für Sie da!

- » **Lizenzierung und Lizenzmanagement** ([Details](#))
 Lizenzmodelle, rechtliche Aspekte und Lizenzverwaltung
Termin: 20.11.2008 in [Bonn](#)
- » **IT-Trends und -Hypes** ([Details](#))
 Wohin steuert die IT?
Termin: 27.11.-28.11.2008 in [Frankfurt/Main](#)
- » **WINDOWS Server 2003 mit Einsatz von Active Directory** ([Details](#))
 VPN, LAN-Design, Security, Überblick über Release 2
Termin: 08.12.-10.12.2008 in [Bonn](#)
- » **PC-Troubleshooting leicht gemacht** ([Details](#))
 Ein Kurs aus der Praxis für die Praxis
Termin: 08.12.-10.12.2008 in [Frankfurt/Main](#)

- » **ORACLE 10g DBA: Administration** ([Details](#))
Architektur, Grundlagen, Verwaltung
Termin: 08.12.-10.12.2008 in [Frankfurt/Main](#)
- » **ORACLE 10g DBA: Backup & Recovery** ([Details](#))
Wiederherstellungsszenarien, tiefgehende Administration
Termin: 11.12.-12.12.2008 in [Frankfurt/Main](#)

Kontakt und Impressum



Dialog mit IFTT

Haben Sie Wünsche und Anregungen zu unserem Seminarangebot?
Setzen Sie sich einfach mit uns in Verbindung, wir helfen Ihnen gerne weiter.

Ausführliche Informationen zu unseren weiteren Seminaren und Workshops finden Sie auch auf unserer Internetseite unter www.IFTT.de

Ihr direkter Kontakt zu uns:

IFTT EDV-Consult GmbH

Hahnstraße 70

D-60528 Frankfurt/Main

Telefon: +49 (0)69 / 78 910 810

Telefax: +49 (0)69 / 78 910 820

E-Mail: info@IFTT.de

Internet: www.IFTT.de

Sitz der Gesellschaft: Frankfurt/Main

Registergericht: Frankfurt/Main, HRB 38417

Geschäftsführender Gesellschafter: Björn Speike

Steuernummer: 04523604569