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

## BERUFSBESCHREIBUNG

Helpdesk Agents (m./w./d.) sind die erste Anlaufstelle für Kundinnen und Kunden, die technische Probleme mit Hardware, Software oder Netzwerksystemen haben (Troubleshooting, First Level Support). Sie arbeiten in eigenen Abteilungen großer Unternehmen oder bei auf diesen Service spezialisierten Dienstleistern, insbesondere Call Center. 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). Zunehmend übernehmen sie auch die Kund*innen-Anfragen von Service-Chatbots, wenn diese das Anliegen nicht zufriedenstellend klären können.

Je nach Unternehmen und Fachbereichen, in denen 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 direkt in die jeweilige Systemumgebung einzuwählen, um auf diese Weise zusätzlich zur verbalen Kommunikation und Begleitung, das technische Problem selbst analysieren und beheben können.

## Ausbildung

Für den Beruf Helpdesk Agent (m./w./d.) sind in der Regel Fachqualifikationen im Bereich IT, Kommunikationstechnologie oder ähnliches erforderlich. Diese können beispielsweise über den Abschluss einer mittleren oder höheren technischen Schule oder facheinschlägige Lehrabschlüsse erworben werden. In komplexeren technischen Bereichen ist ein abgeschlossenes Fachhochschul- oder Universitätsstudium erforderlich.

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

## Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Kundenanfragen per Telefon, E-Mail oder Chat entgegennehmen und analysieren
- Kund*innen beraten und informieren, Installationsprozesse begleiten
- technischen Support und Troubleshooting anbieten
- technische Probleme identifizieren und klare, schrittweise Lösungen kommunizieren
- Kundeninteraktionen und Lösungen in Problemverfolgungssystemen dokumentieren
- mit anderen betrieblichen Spezialist*innen zur Lösung komplexer Probleme zusammenarbeiten
- Remote-Fehlerbehebung mithilfe verschiedener Technologien durchführen
- Gespräche nachbereiten, auswerten, digital protokollieren und archivieren
- gegebenenfalls (unlösbare) technische Probleme zur weiteren Bearbeitung weiterleiten

## Anforderungen

- gutes Sehvermögen (viel Lesen bzw. Arbeiten am Computer)

- Anwendung generativer KI und von KI-Assistenzsystemen
- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Deutschkenntnisse
- gute rhetorische Fähigkeit
- gutes Gedächtnis
- technisches Verständnis

- Argumentationsfähigkeit / Überzeugungsfähigkeit
- Aufgeschlossenheit
- Bereitschaft zum Zuhören
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung
- Verhandlungsgeschick

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Freundlichkeit
- Geduld
- Konzentrationsfähigkeit

- Informationsrecherche und Wissensmanagement
- Problemlösungsfähigkeit
- Prozessverständnis
- systematische Arbeitsweise
- unternehmerisches Denken

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft