

# Aufbautraining vitero Supporter

## Leistungsbeschreibung

### Allgemeine Informationen:

- Lernziel: Bereitstellung eines professionellen internen **vitero** First-Level-Supports; Bearbeitung und Lösung von Supportanfragen per E-Mail, Telefon und direkt im virtuellen Raum
- Zielgruppe: IT-Mitarbeiter, interne Hotline-Mitarbeiter, System-Administratoren
- Gruppengröße: 4 – 6 Teilnehmer
- Voraussetzungen: **vitero** Basistraining, vertiefende Computerkenntnisse im Umgang mit dem Betriebssystem Windows
- Dauer: 1 x 120 Minuten (online in **vitero essentials**)
- Handout: Schulungsunterlagen, FAQ-Liste für Hotline
- Teilnehmer erhalten das Zertifikat „**vitero Supporter**“

### Technische Voraussetzungen:

- Voraussetzungen: Windows PC oder Mac mit Internetanschluss (4 Mbit/s im Up-/Download), PC-Headset, Webcam (optional); Jeder Teilnehmer ist für seine Hardware selbst verantwortlich.
- Systemvoraussetzungen zum Download: [Hier klicken](#).

### Schulungsinhalte:

- Bearbeitung und Lösung von typischen Supportanfragen im Rahmen eines First-Level-Support (i. d. R. Verbindungs- und Zugangsschwierigkeiten sowie Fragen zum Audio)
- Vorstellung eines bewährten Standardprozesses
- Hintergrundwissen und Antworten zu aufkommenden Schwierigkeiten
- Ausblick auf die neue Generation **vitero inspire** (HTML5, WebRTC)

