

## vitero First-Level-Support Training Leistungsbeschreibung

### Allgemeine Informationen:

- o Lernziel: Bereitstellung eines professionellen internen **vitero** First-Level-Supports; Bearbeitung und Lösung von Supportanfragen per E-Mail, Telefon und in **vitero** direkt
- o Zielgruppe: IT-Mitarbeiter, interne Hotline, System-Administratoren
- o Gruppengröße: 4 – 8 Teilnehmer
- o Voraussetzungen: **vitero** Basistraining für Besprechungsleiter, vertiefende Computerkenntnisse im Umgang mit dem Betriebssystem Windows
- o Dauer: 1 x 120 Minuten (online)
- o Technische Voraussetzungen: Windows PC oder Mac mit DSL-Internetanschluss, PC-Headset, Webcam (optional); jeder Teilnehmer ist für seine Hardware selbst verantwortlich; Systemvoraussetzungen siehe: [http://vitero.de/docs/vitero\\_sv\\_client\\_saas.pdf](http://vitero.de/docs/vitero_sv_client_saas.pdf)
- o Handout: Schulungsunterlagen, FAQ-Liste
- o Teilnehmer erhalten ein Zertifikat

### Schulungsinhalte:

- o Hintergrundwissen und Antworten zu häufig auftretenden Fragen und Problemen im First-Level-Support (Verbindungs- und Audioprobleme vor, am Anfang und während der Sitzung)
- o Bearbeitung einer typischen Supportanfrage in **vitero**
- o Durchführung eines typischen Technik-Checks
- o **vitero** technische Fachbegriffe
- o Verwendung der Support Dokumentation für die Hotline