 **HELPDESK-SOP-VORLAGE**

 Standardarbeitsanleitung für den Helpdesk

FIRMENNAME

Straße Adresse

Ort, Bundesland und PLZ

webaddress.comVersion

0.0.0

00/00/0000

Abteilungzuständig

| VERSIONSGESCHICHTE |
| --- |
| VERSION | GENEHMIGT VON | REVISIONSDATUM | BESCHREIBUNG DER ÄNDERUNG | VERFASSER |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**EINLEITUNG**

*Beschreiben Sie den Zweck Ihrer Helpdesk-Abteilung in Bezug darauf, wer Ihre Kunden sind und was ihre Bedürfnisse sind.*

|  |
| --- |
|  |

**HELPDESK-VERFAHREN**

**VERANTWORTLICHKEITEN DES NUTZERS**

*Beschreiben Sie die Verantwortlichkeiten der Benutzer, um sicherzustellen, dass Probleme gemeldet und behoben werden.*

|  |
| --- |
| **SUPPORT PORTAL** Telefonnummer / Adresse / Link |
|  |
| **PROBLEMPROTOKOLLIERUNGSMETHODE** |
|  |
| **TICKET-ABSCHLUSS** |
|  |
| **VORLAUFZEIT FÜR SETUP- UND SUPPORTANFRAGEN** |
|  |
| **ESKALATIONSSTELLEN** |
|  |

**HELPDESK-SYSTEM**

*Beschreiben Sie, was der Benutzer als Reaktion auf das Einreichen eines Tickets erwarten kann. Geben Sie an, ob der Benutzer eine E-Mail mit empfangsbestätigungen, den enthaltenen Details und ob eine Frist für die Antwort durch das Supportpersonal enthalten sein wird. Erklären Sie, was der Benutzer tun soll, wenn er innerhalb der beschriebenen Zeit keine Antwort erhält. Beschreiben Sie, wie ein Ticket geschlossen wird und ob Benutzer Umfragen erhalten. Geben Sie die bevorzugten Schritte an, die ein Benutzer ausführen sollte, wenn der Service unbefriedigend war, und an wen er Bedenken melden soll.*

|  |
| --- |
|  |

**VERANTWORTLICHKEITEN DER HELPDESK-MITARBEITER**

*Beschreiben Sie die Verpflichtungen des Personals. Zum Beispiel, ehrlich zu handeln, um Probleme in der Sprache zu beschreiben, die der Kunde verstehen kann, und mit Sympathie für Kundenunannehmlichkeiten zu handeln. Wenn es eine Verpflichtung oder service level agreement gibt, um bestimmte Probleme zu priorisieren, beschreiben Sie dies hier.*

|  |
| --- |
|  |

**ÖFFNUNGSZEITEN DES HELPDESKS**

*Beschreiben Sie so detailliert wie möglich, einschließlich der Zeitpläne für gesetzliche Feiertage.*

|  |
| --- |
|  |

**HELPDESK-WORKFLOW**

*Beschreiben Sie Ihren Workflow, wenn ein Kunde ein Ticket eingibt. Besprechen Sie, wie Kunden wissen, dass ihr Ticket eingegangen ist, wie Tickets an Kundendienstmitarbeiter weitergeleitet werden und welche Schritte relevant sind. Es kann hilfreich sein, den Prozess in einem Flussdiagramm darzustellen.*

|  |
| --- |
|  |

**HELPDESK-FLUSSDIAGRAMM**

*Flussdiagramm kann helfen, zu zeigen, welche Maßnahmen zu ergreifen sind, um ein Helpdesk-Ticket basierend auf bestimmten Bedingungen abzuschließen.*

SCHRITT

START / ENDE

EINGABE /AUSGABE

DOKUMENT

ENTSCHEIDUNG

**JA**

**NEIN**

KONNEKTOREN

**SCHLÜSSELEin**

**JA**

**NEINKOPIEREN**

UND EINFÜGEN

LEERER SYMBOLE

UNTEN

**JA**

**NEIN**

**PRIORITÄTSMATRIX**

*Eine Prioritätsmatrix hilft support-Mitarbeitern zu verstehen, wie Tickets basierend auf den vom Kunden bereitgestellten Informationen priorisiert werden können. Sie sollten Ihre Prioritätsmatrix und das Eskalationsverfahren in Ihren SOPs definieren. Die folgende Matrix zeigt gängige Priorisierungen, die jedoch an Ihre eigene Organisation angepasst werden können.*

|  |  |
| --- | --- |
| **KRITISCH** | Kritische Tickets können einen Kunden daran hindern, zu arbeiten oder andere verheerende Folgen haben. Diese Tickets werden oft zuerst bearbeitet oder an ein leitendes Teammitglied weitergegeben. |
| **HOCH** | Tickets mit hoher Priorität können mehrere Mitarbeiter, Kunden oder Abteilungen betreffen. |
| **MITTEL** | Tickets mit mittlerer Priorität können eine begrenzte Anzahl von Abteilungen oder Kunden betreffen. Kunden können ihre Arbeit möglicherweise fortsetzen, indem sie eine Problemumgehung anwenden.  |
| **NORMAL** | Normale Priority-Tickets betreffen nur ein oder zwei Kunden und können eine Unannehmlichkeit darstellen, behindern aber nicht die Arbeit.  |

**ESKALATION**

*Beschreiben Sie Ihre Formel für die Eskalation von Tickets.*

|  |
| --- |
|  |

**BEISPIELE**

*Beschreiben Sie die Details eines typischen Tickets, von der Einreichung bis zur Lösung*

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **VERZICHTSERKLÄRUNG**Alle Artikel, Vorlagen oder Informationen, die von Smartsheet auf der Website bereitgestellt werden, sind nur als Referenz. Obwohl wir uns bemühen, die Informationen auf dem neuesten Stand und korrekt zu halten, machen wir keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art, weder ausdrücklich noch stillschweigend, hinsichtlich der Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Jegliches Vertrauen, das Sie auf solche Informationen setzen, erfolgt daher ausschließlich auf Ihr eigenes Risiko. |