



|Inhalte

- Einführung in das Thema
- Schulung und Anwenderbetreuung
- Ziele der Anwenderbetreuung
- Anwender und ihre Probleme
- Fragen von Anwendern
- Hilfe bei Fragen
- Fehler von Anwendern
- Umgang mit Fehlern
- Hilfe am Gerät
- Fehler ermitteln
- Fehler erläutern
- Fehler beheben
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Hilfe am Telefon
- Verhalten als Betreuer
- Umgang mit schwierigen Anwendern

IT-Anwenderbetreuung

inkl. Umgang mit schwierigen Anwendern

Einige Anwender von IT stellen Betreuer/innen auf eine harte Probe. Die Probleme von Anwendern lassen sich in verschiedene Kategorien einteilen. Diese Kategorienbildung ist wichtig, weil sie direkten Einfluss auf die Art und Weise der Hilfe vor Ort und am Telefon hat.

Die Fragen lauten:

Wie entstehen Probleme bei Anwendern?

Welche Betreuung ist bei welchen Problemen angemessen?

Wie reagieren Anwender/innen auf Fehler?

Was lässt sich daraus für eine effektive Hilfe folgern?

|Ziele

Die Zielsetzung des Seminars ist es

- den Teilnehmern die Notwendigkeit des persönlichen Einsatzes in der Betreuung deutlich zu machen
- ihnen die Bedeutung einer guten Betreuung für die Effektivität der Arbeit mit der IT und damit die Effektivität der Arbeit der Behörde insgesamt nahe zu bringen
- sie für diese wichtige Aufgabe zu motivieren
- ihnen zu zeigen, dass von ihrem persönlichen Einsatz und ihrer Dienstleistungsbereitschaft ihr persönlicher Erfolg und der Erfolg der Betreuung insgesamt abhängt

|Methoden

Im Seminar kommen folgende Methoden zum Einsatz:

- Vortrag
- Lehrgespräch und Diskussion
- Erfahrungsaustausch
- arbeitsteilige und arbeitsgleiche Gruppenarbeit
- Einzelarbeit und Partnerarbeit
- Moderation
- Rollenspiel und Praxissimulation
- Karten-, Abruf- und Punktabfrage

|Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an alle haupt- und nebenamtlichen Anwenderbetreuer/innen.

|Dauer

Das Seminar dauert drei Tage.