Helpdesk

Rubrik: Lexikon

Als Helpdesk bezeichnet man einen Dienst zur Kundenbetreuung, der Anwender in der Bedienung von Hard- und Software unterstützt. Die Unterstützung kann per Email oder Telefon erfolgen. In der Regel verwenden Mitarbeiter des Helpdesks ein spezielles Ticketsystem, das die Abarbeitung der Kundenanfragen organisiert.

Mit speziellen Software-Programmen und technischen Geräten ist es möglich, eine Fernwartung auf dem Rechner des Kunden durchzuführen. Zur Fehleranalyse und zur Behebung der Probleme kommt meist eine umfangreiche Datenbank zum Einsatz. Die Servicequalität eines Unternehmens wird von Kunden oft nach der Qualität des Helpdesks beurteilt.