Informationen sicher weitergeben

Thema

Sorgfältiger Umgang mit Informationen im ICT-Support.

Lernziele

- Du unterscheidest zwischen öffentlichen, internen und vertraulichen Informationen.
- Du erklärst, welche Informationen du an Kundinnen und Kunden weitergeben darfst.
- Du formulierst Antworten, ohne unnötige technische oder interne Details preiszugeben.
- Du erkennst Situationen, in denen du Rücksprache halten musst.

Ausbildungsblatt

Im ICT-Support erhältst du oft Zugriff auf Informationen, die nicht für alle bestimmt sind. Dazu gehören Benutzerdaten, interne Abläufe, technische Details, Standorte von Systemen, Störungsursachen oder Informationen über andere Personen.

Vertraulichkeit

Vertrauliche Informationen **darfst Du nicht** weitergeben. Wenn du unsicher bist, ob Du eine Information weitergeben darfst, fragst Du bei einer zuständigen Person nach. Unsicherheit ist kein Fehler. Aber die unbedachte Weitergabe von Informationen kann ein grosses Problem sein.
Unkontrollierte Weitergabe von Informationen kann Vertrauen beschädigen oder Sicherheitsprobleme verursachen.
Beachte auch den Ort, wo du Gespräche führst oder dokumentierst. Wer hört zu oder schaut dir zu und könnte die Informationen missbrauchen.

NOTIZEN

Wenn du Notizen machst (Online oder auf Papier), sorge dafür, dass sie nicht öffentlich zugänglich sind.

Nicht jede technisch korrekte Information darf weitergegeben werden. Kundinnen und Kunden brauchen meistens nicht alle Details, sondern eine verständliche Aussage zum aktuellen Stand und zum weiteren Vorgehen.

Eine gute Formulierung ist klar und begrenzt. Statt interne Vermutungen oder Namen zu nennen, erklärst du den sichtbaren Zustand und den nächsten Schritt. Beispiel: “Wir prüfen die Störung aktuell. Sobald die Ursache bestätigt ist, informieren wir die betroffenen Personen.”

Wenn du unsicher bist, ob du eine Information weitergeben darfst, fragst du bei einer zuständigen Person nach. Unsicherheit ist kein Fehler. Unkontrollierte Weitergabe von Informationen kann dagegen Vertrauen beschädigen oder Sicherheitsprobleme verursachen.

Aufgabe welche die Lernenden erreichen müssen

Erstelle eine Tabelle mit typischen Supportinformationen und entscheide, ob du diese Information direkt weitergeben darfst, nur intern verwenden sollst oder zuerst Rücksprache halten musst.

Verwende mindestens acht Beispiele, zum Beispiel:

- Name einer betroffenen Person
- Status einer Störung
- Standort eines Images
- Passwort oder temporärer Zugang
- Fehlermeldung auf einem Gerät
- interne Vermutung zur Ursache
- geplanter nächster Schritt
- Information über andere Kundinnen und Kunden

Tipps für die Informationsbeschaffung

- Denke an Datenschutz, Informationssicherheit und professionelle Kommunikation.
- Beschreibe nicht nur “ja” oder “nein”, sondern begründe deine Entscheidung.
- Verwende Formulierungen, die du in einem echten Supportfall sagen könntest.

Lernzielkontrolle

1. Warum darfst du nicht alle technischen Details weitergeben?
2. Was ist eine vertrauliche Information?
3. Was machst du, wenn du bei einer Information unsicher bist?
4. Warum sind Namen anderer betroffener Personen heikel?
5. Wie formulierst du eine Störungsmeldung ohne interne Details?

Zeitbudget

Zeit: ca. 60min