Unterstützung bei Office und Teams

Thema

Unterstützung bei Office-Anwendungen mit Schwerpunkt Microsoft Teams.

Lernziele

- Du erklärst Teams als zentrales Arbeitsmittel im Schulumfeld.
- Du unterstützt beim Wechseln von Accounts.
- Du erkennst typische Anmelde- und Bedienprobleme.
- Du gibst verständliche Anleitungen für einfache Office-Aufgaben.

Ausbildungsblatt

Office-Anwendungen sind für viele Kundinnen und Kunden tägliche Arbeitsmittel. Im Schulumfeld ist Teams oft besonders wichtig, weil darüber Kommunikation, Unterricht, Dateien, Besprechungen und Zusammenarbeit laufen.

Viele Supportfälle entstehen nicht durch defekte Geräte, sondern durch Anmeldeprobleme, falsche Accounts, gespeicherte Sitzungen oder unklare Bedienung. Besonders bei Teams ist es wichtig, zu prüfen, mit welchem Konto eine Person angemeldet ist.

Beim Accountwechsel musst du ruhig und nachvollziehbar erklären. Kundinnen und Kunden sollen verstehen, welcher Account verwendet werden muss und woran sie erkennen, dass sie richtig angemeldet sind.

Typische Prüfpunkte sind:

- sichtbarer Benutzername
- Organisationsname (sind noch alte Accounts vorhanden?)
- Zugriff auf Teams oder Kurse
- gespeicherte Konten
- Browser oder Desktop-App
- Abmelden und erneutes Anmelden

Aufgabe welche die Lernenden erreichen müssen

Erstelle eine kurze Supportanleitung für den Wechsel eines Accounts in Teams.

Die Anleitung muss enthalten:

- Zielgruppe
- Ausgangslage
- Schritt-für-Schritt-Anleitung (Kochbuch Anleitungen)
- Hinweise zu typischen Fehlern
- kurze Erklärung, woran die richtige Anmeldung erkannt wird
- Empfehlung, wann ein Ticket erstellt oder weitergeleitet werden soll

Tipps für die Informationsbeschaffung

- Teste die Schritte möglichst selbst an einem ungefährlichen Beispiel.
- Unterscheide zwischen Teams im Browser und der Teams-App.
- Verwende einfache Sprache und kurze Sätze.
- Beschreibe sichtbare Elemente, nicht nur technische Begriffe.

Lernzielkontrolle

1. Warum ist Teams im Schulumfeld zentral?
2. Welche Probleme entstehen durch einen falschen Account?
3. Woran erkennst du, mit welchem Konto eine Person angemeldet ist?
4. Was ist der Unterschied zwischen Teams im Browser und der Teams-App?
5. Warum sollte eine Anleitung sichtbare Schritte beschreiben?
6. Wann leitest du einen Teams-Fall weiter?

Zeitbudget

Zeit: ca. 2h