



»Meine Entscheidung,  
eine Ausbildung bei  
Connext zu beginnen,  
war genau richtig.«

# Ausbildung bei Connext

*Erfahrungsbericht von Friederike Frin, Auszubildende IT-Systemkauffrau*

*Auf der Suche nach einem Ausbildungsplatz wurde ich durch die IHK auf Connext aufmerksam. Hier habe ich mich für eine Ausbildung als IT-Systemkauffrau beworben. Nach dem Vorstellungsgespräch wurde ich zu einem Praktikum eingeladen. Dort habe ich in nur vier Tagen einen guten Einblick in alle Abteilungen erhalten.*

*Die ersten anderthalb Monate meiner Ausbildung verbrachte ich in der Zentrale. Dies war ein sehr guter Einstieg in die neue Umgebung. So lernte ich sehr schnell viele meiner neuen Kollegen kennen. Auch in die grundlegenden Prozesse in der Zentrale, wie der Umgang mit der Post oder dem hauseigenen CRM-System, der ITS, habe ich mich schnell eingearbeitet. Außerdem kam ich bei der Vor- oder Nachbereitung von Seminaren, Gesprächen und Telefonaten in direkten Kontakt mit unseren Kunden.*

*Daran anschließend wechselte ich in die Anwenderunterstützung. Hier rufen die Kunden bei Problemen und Fragen zur Software an. Zuerst wurde ich im First-Level-Support in die Programme eingewiesen, sodass ich die Telefonate mit Kunden mitverfolgen und später sogar selbst Supportanfragen am Telefon aufnehmen konnte. Als weitere Aufgabe bearbeitete ich E-Mail-Anfragen und leitete sie an die entsprechenden Kollegen weiter. Im Second-Level-Support unterscheidet sich die Arbeit grundlegend von der des First-Level-Supports. Dort haben die Mitarbeiter eine Spezialisierung in den einzelnen Modulen von Vivendi und können so auf spezielle Kundenwünsche und -fragen eingehen und Anpassungen an der Software vorzunehmen. Als nächstes wechselte ich in die Abteilung Warenwirtschaft.*

*Unsere Berufsschule ist das Ludwig-Erhard-Berufskolleg. Die Klasse besteht nur aus 12 Schülern/-innen, die alle auf einem unterschiedlichen Wissensstand sind. Aufgrund der kleinen Klasse fällt es leicht auch ohne großes Vorwissen gut mitzukommen, da die Lehrer auf die Fragen eingehen und den Unterricht darauf ausrichten.*

*Alles in allem kann ich nur sagen, dass die Entscheidung eine Ausbildung bei Connext zu beginnen, richtig war. Ich freue mich auf die verbleibende Zeit meiner Ausbildung.*

*Paderborn, den 15.10.2014*