

VPA D1

Verfasser: Siyabend Polat

Datum: 04.05.2025

Inhalt

Projektorganisation (Rollen, Verantwortung)	1
Aufgabenstellung D1	1
Ausführung.....	

Projektorganisation (Rollen, Verantwortung)

Lernender: Polat Siyabend

Fachvorgesetzter: [REDACTED]

Hauptexperte: [REDACTED]

Nebenexperte: [REDACTED]

Aufgabenstellung D1

Ein Schüler meldet ein Supportproblem, da er sich nicht mehr in Microsoft Teams anmelden kann. Sie nehmen das Anliegen entgegen, klären die genaue Problemstellung und dokumentieren die relevanten Informationen zum Supportfall im internen Ticketsystem.

Anschliessend analysieren Sie die Ursache der Störung und erarbeiten eine geeignete Lösung. Sie unterstützen den Benutzer bei der Behebung des Problems oder bereiten, falls erforderlich, eine sinnvolle Weiterleitung an die zuständige Stelle vor.

Die durchgeführten Schritte sowie das Ergebnis der Problemlösung dokumentieren Sie vollständig und nachvollziehbar.

Vorbereitung

Admin Center & das Ticketsystem vorbereitet

Ausführung

Der Schüler hat gemeldet, dass er kein Code auf der Authenticator bekommt, da er sein Handy gewechselt hat. Ich habe noch kurz nach seinem Vornamen gefragt und den Authenticator auf dem Microsoft Entra Admin Center zurückgesetzt, ihn aufgefordert den Authenticator erneut einzurichten mit einer Anmeldung. Anschliessend hat es geklappt und der Supportfall ist erledigt.

Der Supportfall ist auf dem Ticket Tool protokolliert.

Neues Ticket erstellen

Titel

Beschreibung

Was ich gemacht habe:

- Ich habe den Authenticator zurückgesetzt

- Ihn aufgefordert den Authenticator nochmal einzurichten

Kategorie

Teams (Authentifizierung...

Priorität

Niedrig

Zuteilung

Polat Siyabend

Zimmer

Zimmer suchen...

Abbrechen

Ticket speichern

Der Authenticator wurde hier zurückgesetzt.

Standardanmeldemethode (Vorschau) ⓘ SMS (primäres Mobilgerät) ⓘ	
Verwendbare Authentifizierungsmethoden	
Authentifizierungsmethode	Detail
Keine verwendbaren Methoden.	
Nicht verwendbare Authentifizierungsmethoden	