

Zielanalyse						Stand: 2021
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf					Zeitrchwert
EFI, EIT, WDM, WSY	Fachinformatiker/-in, IT-System-Elektroniker/-in, Kaufmann/-frau für Digitalisierungsmanagement, Kaufmann/-frau für IT-System-Management					40
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung					Jahr
06	Serviceanfragen bearbeiten					2
	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Serviceanfragen einzuordnen, Fehlerursachen zu ermitteln und zu beheben.					
Schule, Ort	Lehrkräfteteam					
Bildungsplan¹			didaktisch-methodische Analyse			
kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler nehmen Serviceanfragen entgegen (<i>direkter und indirekter Kundenkontakt</i>). Sie analysieren Serviceanfragen und prüfen deren vertragliche Grundlage (<i>Service-Level-Agreement</i>). Sie ermitteln die Reaktionszeit und dokumentieren den Status der Anfragen im zugrundeliegenden Service-Management-System.		LS01 Serviceanfragen erfassen sowie deren vertragliche Grundlagen prüfen	Kundengespräch Kundenchat E-Mail Checkliste/Prüf-schema Ticketsystemeinträge	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen	Rollenspiel	04
Durch systematisches Fragen ordnen die Schülerinnen und Schüler Serviceanfragen unter Berücksichtigung des Support-Levels und fachlicher Standards ein .		LS02 Serviceanfragen durch systematische Fragen einordnen	Fragenkatalog Kundengespräch/ Kundenchat/E-Mail Ticketsystemeinträge	sich flexibel auf Situationen einstellen Verständnisfragen stellen Informationen strukturieren sachlich argumentieren	Vgl. LF02 bis LF05 Rollenspiel	06
Sie ermitteln Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des Support-Levels. Auf dieser Basis bearbeiten sie das Problem und dokumentieren den Bearbeitungsstatus.		LS03 Fehlerursachen und Lösungsmöglichkeiten ermitteln	Handlungsempfehlungen Ticketsystemeinträge	systematisch vorgehen zielgerichtet arbeiten zuverlässig handeln methodengeleitet vorgehen	Vgl. LF02 bis LF05 Projekt	10

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Fachinformatiker und Fachinformatikerin, IT-System-Elektroniker und IT-Systemelektronikerin (2019), S. 17; Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann für IT-Systemmanagement und Kauffrau für IT-Systemmanagement, Kaufmann für Digitalisierungsmanagement und Kauffrau für Digitalisierungsmanagement (2019), S. 17.

kompetenzbasierte Ziele	Konkretisierung	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
				Probleme eingrenzen Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen einschätzen Entscheidungen treffen	möglich	
<p>Sie kommunizieren mit den Prozessbeteiligten situationsgerecht, auch in einer Fremdsprache, und passen sich den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen an (<i>Kommunikationsmodelle, Deeskalationsstrategien</i>).</p> <p>[...] Sie reflektieren* [...] ihr Verhalten in Gesprächssituationen. [...]</p>		LS04 Situationsgerecht mit den Prozessbeteiligten kommunizieren	Leitfaden Kundengespräch/ Kundenchat/E-Mail Reflexionsbogen	Verständnisfragen stellen Informationen strukturieren sachlich argumentieren fair kritisieren sich flexibel auf Situationen einstellen	Rollenspiel Fremdsprache	06
<p>[...] Sie reflektieren* den Bearbeitungsprozess der Serviceanfragen und [...]. Die Schülerinnen und Schüler diskutieren die Servicefälle und schlagen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung vor.</p>		LS05 Bearbeitungsprozess analysieren und verbessern	Prozessdarstellung Soll-Ist-Vergleich Kundenfeedbackbogen Knowledge-Base FAQ	systematisch vorgehen Probleme eingrenzen Abhängigkeiten finden		06

*Die grau hervorgehobene Passage ist aufgrund der Lesbarkeit zweifach aufgeführt.