|  |  |
| --- | --- |
| EFI-EIT-WDM-WSY-LF02-LS01 | Kundenbedarf ermitteln |

**Situation**

Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender im ersten Ausbildungsjahr bei der IT Sol GmbH. Das Unternehmen berät Geschäftskunden bei Fragen rund um die Themen Digitalisierung, IT-Infrastruktur und IT-Sicherheit. Sie arbeiten in der Abteilung IT-Infrastruktur, welche Auftraggeber bei der bedarfsgerechten Ausstattung mit Hardware und Software unterstützt.

Ihnen liegt eine Anfrage des Architekturbüros Axel Stein und Linda Stein GbR vor. Ihr Abteilungsleiter beauftragt Sie, bei der Vorbereitung eines passgenauen Angebots mitzuwirken.

**Aufträge**

Notieren Sie die Ihnen bereits vorliegenden Kundenbedürfnisse.

***Lösungshinweis***

Bekannte Kundenbedürfnisse:

* Es sind drei neue Arbeitsplätze zu beschaffen und einzurichten:
  + zwei Arbeitsplätze für Architektinnen bzw. Architekten
  + einen Arbeitsplatz in der Buchhaltung
* Kundengespräch innerhalb der nächsten 14 Tage; vormittags
* Gesprächsteilnehmer/innen auf Kundenseite: Herr Stein (Gesellschafter), Frau Ammann (Architektur), Herrn Schäffner (Buchhaltung)
* Fertigstellung des Projekts bis spätestens in drei Monaten (Arbeitsbeginn der neuen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter)
* DIN A0 Plotter
* Laptop für Kundenpräsentationen
* Kunde möchte ein Angebot

Herr Stein soll zu einem Gespräch eingeladen werden.

* Führen Sie die organisatorischen Planungen zur Terminierung und Vorbereitung des Gesprächs durch.
* Formulieren Sie eine Einladung per E-Mail an Herrn Stein.

***Lösungshinweis***

*Organisatorische Planung und Terminierung des Gesprächs:*

* *Terminbeispiel: Dienstag kommende Woche (8:00 – 12:00 Uhr)*

*Hinweis: Es sind auch alternative Termine möglich. Bei der Lösung sollte darauf geachtet werden, dass die Schülerinnen und Schüler genügend Zeit einplanen (mindestens zwei Stunden), um den Neukunden und dessen Bedürfnisse kennenzulernen sowie die IT Sol GmbH kurz vorzustellen.*

*Zudem sollte aus Sicherheitsgründen kein Kundengespräch direkt nach geplanten Wartungsarbeiten stattfinden.*

* *Räumlichkeiten: Schulungsraum 1*
* *Kaffee und Imbiss (je nach gewählter Schulungszeit)*
* *Ablauf:*
* *Abholung des Kunden und seiner Mitarbeiter/in am Empfang*
* *Begrüßung*
* *kurze Vorstellung IT Sol GmbH*
* *fragebogengestützte Bedarfsanalyse*
* *Zeit für Kundenfragen*
* *Verabschiedung des Kunden und seiner Mitarbeiter/in*

Schulungsraum 2

Schulungsraum 1

Uhrzeit:

Abbrechen

Absenden

**Raumreservierung**

16:00 – 18:00 Uhr

08:00 – 10:00 Uhr

14:00 – 16:00 Uhr

10:00 – 12:00 Uhr

12:00 – 14:00 Uhr

Ansprechpartner:

Grund:

Raum:

Datum:

*xx.xx.20xx*

*Sicherheitspuffer*

X

X

X

X

X

*Kundengespräch Axel Stein und Linda Stein GbR*

*Schüler/innenname*

*Schülerabhängige Formulierung der E-Mail, z. B.:*

|  |  |
| --- | --- |
| **An …** | *a.stein@steinundstein.de* |
| **Cc …** |  |
| **Bcc …** |  |
| **Betreff:** | *RE: Anfrage zur Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze* |
| *Sehr geehrter Herr Stein,*  *herzlichen Dank für Ihre E-Mail. Gerne unterstützen wir Sie mit unserer Expertise tatkräftig bei der Beschaffung und Einrichtung Ihrer neuen Arbeitsplätze sowie der zusätzlichen Hardwarekomponenten.*  *Für die Erstellung eines passgenauen Angebots möchten wir Sie und Ihre Bedürfnisse gerne besser kennenlernen. Wir möchten Sie zusammen mit Frau Ammann und Herrn Schäffner daher gerne* am kommenden Dienstag (xx.xx.20xx) *von 8 Uhr bis 12 Uhr in unsere Räumlichkeiten in Achrieden ein*laden.  *Bitte geben Sie mir Bescheid, ob der vorgeschlagene Termin für Sie passt. Ich freue mich schon darauf, Sie in unsrem Hause begrüßen zu dürfen.*  *Freundliche Grüße*  *IT Sol GmbH*  Schüler/innenname  IT Sol GmbH  Hauptstraße 111  73628 Achrieden  Tel.: 0749 8063-150  Fax: 0749 8063-159  E-Mail: info@itsol.de  Homepage: [www.itsol.de](http://www.itsol.de)  Handelsregister HRB 348243 beim Amtsgericht Stuttgart  Gesellschafter: Herr Klaus Gruber, Frau Tanja Unger, Herr Karl Hermann | |

Erstellen Sie einen Fragenkatalog, um im Kundengespräch den Bedarf des Kunden gezielt zu ermitteln.

***Lösungshinweis***

*Schülerabhängige Gestaltung des Fragenkatalogs, z. B.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Allgemeine Daten*** | | | |
| *Mitarbeiter/in* |  | | |
| *Kundin/Kunde* |  | | |
| *Ansprechpartner/in* |  | | |
| *Datum* |  | | |
| *Auftrag für* | * *Beschaffung* * *Einrichtung* * *Einbindung in bestehendes Netzwerk* * *Wartung* | | |
| *Kundenstandort* |  | | |
| ***Bestehende Rahmenbedingungen*** | | | |
| *Art und Anzahl der bestehenden Arbeitsplätze* |  | | |
| *Betriebssystem/*  *Version* |  | | |
| *Netzwerkinfrastruktur* |  | | |
| *Speicherung* | o *lokale Speicherung* o externe Speicherung | | |
| ***Neubedarf*** | | | |
| *Art/Anzahl neue Arbeitsplätze* |  |  |  |
| *Portabilität* | * *Desktop-PC* * *Laptop/Netbook* * *Tablet* | * *Desktop-PC* * *Laptop/Netbook* * *Tablet* | * *Desktop-PC* * *Laptop/Netbook* * *Tablet* |
| *Benötigte Hardware* | * *Rechner* * *Monitor* * *Tastatur* * *Maus* * *Scanner* * *Drucker* | * *Rechner* * *Monitor* * *Tastatur* * *Maus* * *Scanner* * *Drucker* | * *Rechner* * *Monitor* * *Tastatur* * *Maus* * *Scanner* * *Drucker* |
| *Netzwerkgeräte* | * *Scanner* * *Drucker* * *Sonstiges:* | | |
| *Benötigte Software* | * *Tabellenkalkulation* * *Textverarbeitung* * *Präsentionssoftware* * *E-Mailprogramm* * *Internetbrowser* * *Buchhaltungs-software* * *CAD (Computer-Aided Design)* * *Sonstiges:* | * *Tabellenkalkulation* * *Textverarbeitung* * *Präsentionssoftware* * *E-Mailprogramm* * *Internetbrowser* * *Buchhaltungs-software* * *CAD (Computer-Aided Design)* * *Sonstiges:* | * *Tabellenkalkulation* * *Textverarbeitung* * *Präsentionssoftware* * *E-Mailprogramm* * *Internetbrowser* * *Buchhaltungs-software* * *CAD (Computer-Aided Design)* * *Sonstiges:* |
| *Kundenwünsche* | *Was ist Ihnen besonders wichtig?*   * *Speicherkapazität* * *Geschwindigkeit* * *Grafikqualität* * *Ergonomie* * *Kompatibilität zu bestehenden Systemen* * *Nachhaltigkeit* | | |
| ***Allgemeine Auftragsbedingungen*** | | | |
| *Sonderwünsche* |  | | |
| *Zeithorizont* |  | | |
| *Budget* |  | | |
| *Sonstiges* |  | | |

Führen Sie das Kundengespräch durch.

***Lösungshinweis***

*Schülerabhängige Durchführung des Rollenspiels unter Nutzung der Rollenkarten. Das Rollenspiel wird von einer Gruppe von sechs Schülerinnen und Schülern (drei Mitarbeiter/innen der IT Sol GmbH, Herr Stein, Frau Ammann und Herrn Schäffner) vor dem Plenum durchgeführt. Die Zuhörerinnen und Zuhörer füllen währenddessen ihren individuellen Fragenkatalog mit den Daten des Rollenspiels aus.*

*Ausgefüllter Fragenkatalog:*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Allgemeine Daten*** | | | | |
| *Mitarbeiter/in* | | *Schüler/innenname 1, Schüler/innenname 2, Schüler/innenname 3* | | |
| *Kundin/Kunde* | | *Axel Stein und Linda Stein GbR* | | |
| *Ansprechpartner/in* | | *Herr Axel Stein* | | |
| *Datum* | | *xx.xx.20xx* | | |
| *Auftrag für* | | * *Beschaffung* * *Einrichtung* * *Einbindung in bestehendes Netzwerk* * *Wartung* | | |
| *Kundenstandort* | | *Teining* | | |
| ***Bestehende Rahmenbedingungen*** | | | | |
| *Art und Anzahl der bestehenden Arbeitsplätze* | | *15 Arbeitplätze für Architekten*  *5 Arbeitsplätze für Verwaltung*  *2 Portable Arbeitsplätze für Kundenpräsentationen (Laptops)* | | |
| *Betriebssystem/Version* | | *Aktuell gängiges Betriebssystem* | | |
| *Netzwerkinfrastruktur* | | *Ja, Aufbaustruktur nicht bekannt* | | |
| *Speicherung* | | * *Lokale Speicherung* o externe Speicherung | | |
| ***Neubedarf*** | | | | |
| *Art/Anzahl neue Arbeitsplätze* | *2 Arbeitsplätze für Architekten* | | *1 Arbeitsplatz für Buchhaltung* | *1 Arbeitsplatz für Kundenpräsentationen* |
| *Portabilität* | * *Desktop-PC* * *Laptop/Netbook* * *Tablet* | | * *Desktop-PC* * *Laptop/Netbook* * *Tablet* | * *Desktop-PC* * *Laptop/Netbook* * *Tablet* |
| *Benötigte Hardware* | * *Rechner* * *Monitor* * *Tastatur* * *Maus* * *Scanner* * *Drucker* | | * *Rechner* * *Monitor* * *Tastatur* * *Maus* * *Scanner* * *Drucker* | * *Rechner* * *Monitor* * *Tastatur* * *Maus* * *Scanner* * *Drucker* |
| *Netzwerkgeräte* | * *Scanner* * *Drucker* * *Sonstiges: Plotter (DIN A0)* | | | |
| *Benötigte Software* | * *Tabellenkalkulation* * *Textverarbeitung* * *Präsentionssoftware* * *E-Mailprogramm* * *Internetbrowser* * *Buchhaltungs-software* * *CAD* * *Sonstiges:* | | * *Tabellenkalkulation* * *Textverarbeitung* * *Präsentionssoftware* * *E-Mailprogramm* * *Internetbrowser* * *Buchhaltungs-software* * *CAD* * *Sonstiges:* | * *Tabellenkalkulation* * *Textverarbeitung* * *Präsentionssoftware* * *E-Mailprogramm* * *Internetbrowser* * *Buchhaltungs-software* * *CAD* * *Sonstiges:* |
| *Kundenwünsche* | *Was ist Ihnen besonders wichtig?*   * *Speicherkapazität* * *Geschwindigkeit (Architektenarbeitsplätze)* * *Grafikqualität (Architektenarbeitsplätze)* * *Ergonomie* * *Kompatibilität zu bestehenden Systemen* * *Nachhaltigkeit* | | | |
| ***Allgemeine Auftragsbedingungen*** | | | | |
| *Sonderwünsche* | *Nutzung der bestehenden CAD-Lizenzen* | | | |
| *Zeithorizont* | *3 Monate* | | | |
| *Budget* | *12.000 Euro* | | | |

**Datenkranz**

|  |  |
| --- | --- |
| **Von …** | a.stein@steinundstein.de |
| **An …** | info@itsol.de |
| **Cc …** |  |
| **Betreff:** | Anfrage zur Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze |
| Sehr geehrte Damen und Herren,  wir sind ein mittelständisches Architekturbüro mit Sitz in Teining und planen derzeit die Erweiterung unserer Belegschaft um zwei neue Architektinnen bzw. Architekten. Zusätzlich wird eine neue Stelle im Bereich Buchhaltung geschaffen.  Um unseren neuen Angestellten einen guten und effizienten Start zu ermöglichen, möchten wir die neuen Arbeitsplätze bereits frühzeitig vorbereiten. Hierzu möchten wir gerne Ihre Erfahrung bei der Ausstattung und Einrichtung von Computerarbeitsplätzen in Anspruch nehmen und bitten Sie um ein entsprechendes Angebot. Bitte berücksichtigen Sie hierbei, dass wir zudem einen neuen Plotter für DIN A0 sowie einen neuen Laptop zur Kundenpräsentation auf unseren Baustellen benötigen.  Gerne stehe ich gemeinsam mit meinen Fachleuten Frau Ammann für den Bereich Architektur sowie Herrn Schäffner für den Bereich Buchhaltung in einem persönlichen Gespräch zur Klärung offener Fragen zur Verfügung. Da unsere neuen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter bereits in drei Monaten anfangen, wäre aus unserer Sicht ein Termin innerhalb der nächsten 14 Tage sinnvoll – gerne vormittags.  Freundliche Grüße  Stein und Stein GbR  Axel Stein  Architekturbüro  Axel Stein und Linda Stein GbR  Karlstraße 7  73652 Teining  Tel.: 07470 92738-20  Fax: 07470 92738-30  E-Mail: info@steinundstein.de  Homepage: www.steinundstein.de  Gesellschafter: Dipl. Arch. Axel Stein, Dipl. Ing. Linda Stein | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Intranet-Mitteilung** | **Planung und Durchführung von Kundengesprächen** |
| Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,  unser Unternehmen lebt von vertrauensvollen und engen Kundenbeziehungen. Die Wichtigkeit unserer Kundinnen und Kunden wird in unserem Unternehmensleitbild deutlich, welches die Kundinnen und Kunden als Mittelpunkt unseres Handelns und als Partnerin bzw. Partner auf Augenhöhe bezeichnet. Dies soll auch zukünftig immer stärker im unternehmerischen Alltag sichtbar werden.  Daher möchten wir Sie dafür sensibilisieren, den Kundenkontakt zu leben und die Reaktionszeiten im Einklang mit unserem Leitbild möglichst kurz zu halten. Wir sind für unsere schnelle Hilfe – auch per E-Mail und Chat – bekannt. Nichtsdestotrotz bitten wir Sie, gezielt den Kontakt per Telefon oder im Kundengespräch vor Ort bei der Kundin bzw. beim Kunden oder in unseren Schulungsräumen zu suchen. Gerade bei Neukundinnen bzw. -kunden ist ein direktes Kundengespräch Auge in Auge vorzuziehen, um Vertrauen aufzubauen. Hierbei sollte immer eine kurze Vorstellung unseres Unternehmens und unserer Kompetenzen an den Anfang gestellt werden.  Nehmen Sie sich hierzu bitte immer ausreichend Zeit und planen Sie bei der Raumreservierung einen Sicherheitspuffer ein. Aus Repräsentationsgründen ist bei Gruppengrößen bis zu zehn Personen unser Schulungsraum 1 vorzuziehen. Für größere Gruppen nutzen Sie bitte Schulungsraum 2. Bereiten Sie den Ablauf des Gesprächs von der Begrüßung am Empfang bis zur Verabschiedung detailliert vor, damit sich die Kundin bzw. der Kunde von Anfang an verstanden, gut umsorgt und exzellent fachlich betreut fühlt.  Ein Fragekatalog ist eine gute Unterstützung, um den fachlichen Überblick zu behalten und den Kundinnen und Kunden unsere Expertise zu verdeutlichen und einen umfassenden Überblick über die kundenspezifischen Bedürfnisse zu erlangen. Nur wenn wir die Anforderungen und Probleme unserer Kundschaft kennen, können wir ihre Bedürfnisse passgenau befriedigen. Dies ist wiederum die Grundvoraussetzung für zufriedene, treue Kundinnen und Kunden, die uns weiterempfehlen.  Achten Sie bei Ihrer Planung darauf, ggf. unsere Schulungsräume über unser Raumbuchungssystem zu reservieren und je nach Tageszeit des Kundengesprächs auch für das leibliche Wohl unserer Gäste zu sorgen. Terminliche Wünsche der Kundinnen und Kunden sind nach Möglichkeiten einzuhalten.  Die Geschäftsleitung | |

**Raumverwaltung**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Raum** | **Zeit** | **Aktuelle Woche** | | | | |
| **Montag** | **Dienstag** | **Mittwoch** | **Donnerstag** | **Freitag** |
| **Schulungsraum 1** | **08:00 – 10:00** | **Schulung intern** |  |  |  | **Bespr. Digital.** |
| **10:00 – 12:00** |  |  |  |
| **12:00 – 14:00** |  |  |  |  |
| **14:00 – 16:00** |  |  |  |  |
| **16:00 – 18:00** |  |  |  |  |
| **Schulungsraum 2** | **08:00 – 10:00** | **Bespr. IT-S** |  |  |  |  |
| **10:00 – 12:00** |  |  |  |  |  |
| **12:00 – 14:00** |  |  |  |  |  |
| **14:00 – 16:00** |  |  | **Bespr. IT-I** |  |  |
| **16:00 – 18:00** |  |  |  |  |
| **Raum** | **Zeit** | **Aktuelle Woche + 1** | | | | |
| **Montag** | **Dienstag** | **Mittwoch** | **Donnerstag** | **Freitag** |
| **Schulungsraum 1** | **08:00 – 10:00** | **Schulung intern** |  | **Wartung** |  |  |
| **10:00 – 12:00** |  |  |  |
| **12:00 – 14:00** |  |  |  |
| **14:00 – 16:00** |  |  |  |
| **16:00 – 18:00** |  |  |  |
| **Schulungsraum 2** | **08:00 – 10:00** | **Bespr. IT-S** |  |  |  |  |
| **10:00 – 12:00** |  |  |  |  |  |
| **12:00 – 14:00** |  |  |  |  |  |
| **14:00 – 16:00** |  |  |  |  |  |
| **16:00 – 18:00** |  |  |  |  |  |
| **Raum** | **Zeit** | **Aktuelle Woche + 2** | | | | |
| **Montag** | **Dienstag** | **Mittwoch** | **Donnerstag** | **Freitag** |
| **Schulungsraum 1** | **08:00 – 10:00** | **Schulung intern** |  |  | **Kundengesp. Wagner e. K.** |  |
| **10:00 – 12:00** |  |  |  |
| **12:00 – 14:00** |  |  |  |  |
| **14:00 – 16:00** |  |  |  |  |
| **16:00 – 18:00** |  |  |  |  |
| **Schulungsraum 2** | **08:00 – 10:00** | **Bespr. IT-S** | **Schulung Tobel AG** |  | **Wartung** |  |
| **10:00 – 12:00** |  |  |  |
| **12:00 – 14:00** |  |  |  |
| **14:00 – 16:00** |  |  |  |
| **16:00 – 18:00** |  |  |  |
| **Raum** | **Zeit** | **Aktuelle Woche + 3** | | | | |
| **Montag** | **Dienstag** | **Mittwoch** | **Donnerstag** | **Freitag** |
| **Schulungsraum 1** | **08:00 – 10:00** | **Schulung intern** |  |  |  | **Bespr. Digital.** |
| **10:00 – 12:00** |  |  |  |
| **12:00 – 14:00** |  |  |  |  |
| **14:00 – 16:00** |  |  |  |  |
| **16:00 – 18:00** |  |  |  |  |
| **Schulungsraum 2** | **08:00 – 10:00** | **Bespr. IT-S** |  |  |  |  |
| **10:00 – 12:00** |  |  |  |  |  |
| **12:00 – 14:00** |  |  |  |  |  |
| **14:00 – 16:00** |  |  |  |  |  |
| **16:00 – 18:00** |  |  |  |  |  |

Schulungsraum 2

Schulungsraum 1

Uhrzeit:

Abbrechen

Absenden

**Raumreservierung**

16:00 – 18:00 Uhr

08:00 – 10:00 Uhr

14:00 – 16:00 Uhr

10:00 – 12:00 Uhr

12:00 – 14:00 Uhr

Ansprechpartner:

Grund:

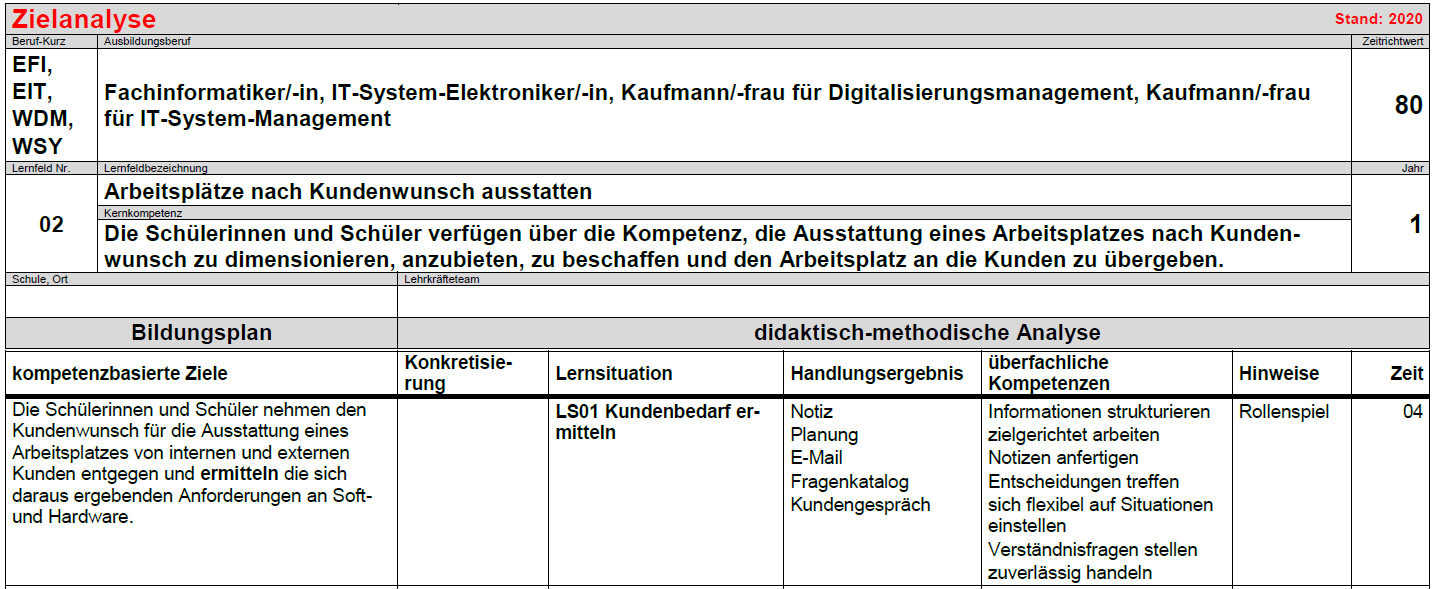
Raum:

Datum:

|  |  |
| --- | --- |
| **Von …** |  |
| **An …** |  |
| **Cc …** |  |
| **Betreff:** |  |
| IT Sol GmbH  Hauptstraße 111  73628 Achrieden  Tel.: 0749 80631-50  Fax: 0749 80631-59  E-Mail: info@itsol.de  Homepage: [www.itsol.de](http://www.itsol.de)  Handelsregister HRB 348243 beim Amtsgericht Stuttgart  Gesellschafter: Klaus Gruber, Tanja Unger, Karl Hermann | |
| Anhang: |  |

***Didaktisch-methodische Hinweise***

*Auszug aus der Zielanalyse*



*Phasen der vollständigen Handlung*

|  |  |
| --- | --- |
| *Handlungsphase* | *Hinweise zur Umsetzung* |
| *Informieren* | *Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Aufgabenstellung und verschaffen sich einen Überblick über den Datenkranz. Sie informieren sich anhand der Kundenanfrage per E-Mail über die bereits bekannten Bedürfnisse des Kunden.*  *Sozialform: Einzelarbeit* |
| *Planen* | *Die Schülerinnen und Schüler planen das Kundengespräch (Rahmenbedingungen, Ablauf) und laden den Kunden per E-Mail ein.*  *Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)* |
| *Entscheiden* | *Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise für die Bearbeitung der Arbeitsaufträge.*  *Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)* |
| *Ausführen* | *Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Fragenkatalog zur Durchführung der Bedarfsanalyse.*  *Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)*  *Binnendifferenzierung:*  *Um den zu erwartenden heterogenen Vorkenntnissen der Schülerinnen und Schüler gerecht zu werden, steht eine Hilfekarte zur Erstellung des Fragebogens zur Verfügung (siehe ergänzendes Material). Um die Eigenverantwortung der Auszubildenden zu stärken, sollte die Nutzung der Hilfekarten freigestellt und zu Beginn des Unterrichts thematisiert werden.*  *Eine Gruppe von sechs Schülerinnen und Schüler führt die Bedarfsanalyse im Kundengespräch als Rollenspiel vor dem Plenum durch (Rollenspielkarten siehe ergänzendes Material).*  *Die Schülerinnen und Schüler im Plenum halten die Ergebnisse des Rollenspiels in ihren individuellen Fragenkatalogen fest.*  *Binnendifferenzierung:*  *Eine lehrkraftgesteuerte Binnendifferenzierung bietet sich im Vorfeld des Rollenspiels an, indem die Lehrkraft schnelle Schülerinnen und Schülern mit der Vorbereitung des Rollenspiels auf Basis der Rollenkarten beauftragt.* |
| *Kontrollieren* | *Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Vollständigkeit ihrer Handlungsergebnisse (Notiz, Planung, E-Mail, Fragenkatalog), insb. des individuellen Fragenkatalogs, und nehmen ggf. Verbesserungen vor.*  *Hierzu werden dem Plenum beispielhaft mehrere Handlungsergebnisse mittels Dokumentenkamera vorgestellt und verglichen.* |
| *Bewerten* | *Die Schülerinnen und Schüler prüfen bei der Bewertung der einzelnen Handlungsergebnisse im Klassengespräch, warum manche Ergebnisse besser als andere waren. Sie identifizieren Verbesserungsmöglichkeiten im Arbeitsverlauf und im Ergebnis. Bei der Reflektion des Kundengesprächs identifizieren sie ggf. Verbesserungspotential für zukünftige Kundengespräche.*  *Abschließend diskutieren die Schülerinnen und Schüler unter Anleitung der Lehrkraft, ob und wie die Vorgehensweise zur Ermittlung des Kundenbedarfs von externe auf interne Kundinnen und Kunden übertragen werden kann.* |

***Ergänzende Materialien***

***Auftrag 3: Binnendifferenzierung für schwächere Schülerinnen und Schüler***

*Hilfekarte: Schlagwörter zur Erstellung des Fragenkatalogs*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| € | Zeit | Software |
| Datenspeicherung | Geschwindigkeit | Grafikqualität |
| Netzwerkinfrastruktur | Portabilität | Kompatibilität |
| bestehende Rahmenbedingungen | besondere  Kundenwünsche | Auftragsumfang (Beschaffung, Einrichtung, Anbindung an Infrastruktur, Wartung) |

**Rollenkarten**

|  |  |
| --- | --- |
| **ROLLENSPIELKARTE** | |
| **Beratungsanlass:** Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze | **Auszubildende/r:** |
| Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender bei der IT Sol GmbH im ersten Ausbildungsjahr. Derzeit sind Sie in der Abteilung IT-Infrastruktur eingesetzt.  Führen Sie das Gespräch mit Herrn Stein, Frau Amann und Herrn Schäffner durch. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **ROLLENSPIELKARTE** | |
| **Beratungsanlass:** Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze | **Auszubildende/r:** |
| Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender bei der IT Sol GmbH im ersten Ausbildungsjahr. Derzeit sind Sie in der Abteilung IT-Infrastruktur eingesetzt.  Führen Sie das Gespräch mit Herrn Stein, Frau Amann und Herrn Schäffner durch. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **ROLLENSPIELKARTE** | |
| **Beratungsanlass:** Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze | **Auszubildende/r:** |
| Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender bei der IT Sol GmbH im ersten Ausbildungsjahr. Derzeit sind Sie in der Abteilung IT-Infrastruktur eingesetzt.  Führen Sie das Gespräch mit Herrn Stein, Frau Amann und Herrn Schäffner durch. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **ROLLENSPIELKARTE** | |
| **Beratungsanlass:** Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze | **Kunde:** Axel Stein (Gesellschafter) |
| 1. Sie führen gemeinsam mit Linda Stein das Architekturbüro Axel Stein und Linda Stein GbR. Zu einem Beratungsgespräch bezüglich der Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze in den Räumlichkeiten der IT Sol GmbH werden Sie von zwei Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern begleitet. 2. **Ihr vorrangiges Ziel:** Sie möchten den Rahmen schaffen, damit Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter effektiv und effizient arbeiten können. 3. **Was Ihnen wichtig ist**:  * fristgerechte Fertigstellung der neuen Arbeitsplätze * Kompatibilität zu bestehenden Systemen * Nutzung der bereits vorrätigen CAD-Lizenzen * Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter * maximales Budget: 12.000 Euro  1. **Bestehende Rahmenbedingungen:** Aktuell existieren 15 Arbeitsplätze für Architekten sowie fünf für den Bereich Verwaltung. Die Arbeitsplätze sind vernetzt. Details zur Netzwerkarchitektur sind Ihnen nicht bekannt. Zusätzlich werden zwei portable Laptops für Kundenpräsentationen auf den Baustellen eingesetzt. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **ROLLENSPIELKARTE** | |
| **Beratungsanlass:** Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze | **Kundin:** Elvira Ammann  (Architektin) |
| 1. Sie sind als Architektin beim Architekturbüro Axel Stein und Linda Stein GbR beschäftigt. Sie begleiten Ihren Vorgesetzten Axel Stein zu einem Beratungsgespräch bezüglich der Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze. Das Gespräch findet in den Geschäftsräumen der IT Sol GmbH statt. 2. **Ihre Alltagsaufgaben umfassen**:  * komplexe Bauzeichnungen mittels CAD-Software * Kundenkontakt per E-Mail * Präsentation der digitalen Bauzeichnungen bei den Kundinnen und Kunden  1. **Was Ihnen wichtig ist**:  * leistungsstarker PC, um die schnelle Arbeit mit der CAD-Software zu ermöglichen * ausreichende Speicherkapazitäten, da unternehmensweit lokale Speicherung * sehr gute Grafikqualität * neuer Netzwerkplotter für DIN A0 * handlicher, schneller Laptop für Kundenpräsentationen | |

|  |  |
| --- | --- |
| **ROLLENSPIELKARTE** | |
| **Beratungsanlass:** Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze | **Kunde:** Paul Schäffner  (Buchhalter) |
| 1. Sie sind als Buchhalter beim Architekturbüro Axel Stein und Linda Stein GbR beschäftigt. Sie begleiten Ihren Vorgesetzten Axel Stein zu einem Beratungsgespräch bezüglich der Beschaffung und Einrichtung neuer Computerarbeitsplätze. Das Gespräch findet in den Geschäftsräumen der IT Sol GmbH statt. 2. **Ihre Alltagsaufgaben umfassen**:  * Einsatz von ERP-Software (Enterprise-Resource-Planning) * Tabellenkalkulation * Textverarbeitung * Erstellung von Präsentationen * Bearbeitung von E-Mails  1. **Ihr IT-Wissen**:  * Ihre PC-Nutzung beschränkt sich auf Ihre beruflichen Alltagsaufgaben * PC-Fachbegriffe sind Ihnen fremd  1. **Was Ihnen wichtig ist**:  * Ergonomie * vollständige Einrichtung aller Programme * PC muss „laufen“ (nach der Beschaffung aber auch in den Folgejahren) | |