|  |  |
| --- | --- |
| Zielanalyse | Stand: 2021 |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | Zeitrichtwert  |
| 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 |
| Kernkompetenz |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Serviceanfragen einzuordnen, Fehlerursachen zu ermitteln und zu beheben. |
| Schule, Ort | Lehrkräfteteam |
|  |  |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-1)** | **didaktisch-methodische Analyse** |

| kompetenzbasierte Ziele | Konkretisierung | Lernsituation | Handlungsergebnis | überfachlicheKompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Die Schülerinnen und Schüler nehmen Serviceanfragen entgegen (*direkter und indirekter Kundenkontakt*). Sie **analysieren** Serviceanfragen und prüfen deren vertragliche Grundlage (*Service-Level-Agreement*). Sie ermitteln die Reaktionszeit und dokumentieren den Status der Anfragen im zugrundeliegenden Service-Management-System. |  | **LS01 Serviceanfragen erfassen sowie deren vertragliche Grundlagen prüfen** | KundengesprächKundenchatE-MailCheckliste/PrüfschemaTicketsystemeinträge | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenInformationen strukturierenZusammenhänge 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** | FragenkatalogKundengespräch/ Kundenchat/E-MailTicketsystemeinträge | sich flexibel auf Situationen einstellen Verständnisfragen stellenInformationen strukturierensachlich argumentieren | Vgl. LF02 bis LF05Rollenspiel | 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** | HandlungsempfehlungenTicketsystemeinträge | systematisch vorgehenzielgerichtet arbeitenzuverlässig handelnmethodengeleitet vorgehenProbleme eingrenzenRealisierbarkeit erkennbarer Lösungen einschätzenEntscheidungen treffen | Vgl. LF02 bis LF05Projekt möglich | 10 |
| Sie kommunizieren mit den Prozessbeteiligten situationsgerecht, auch in einer Fremdsprache, und passen sich den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen an (*Kommunikationsmodelle, Deeskalationsstrategien*).[…] Sie **reflektieren\*** […] ihr Verhalten in Gesprächssituationen. […] |  | **LS04 Situationsgerecht mit den Prozessbeteiligten kommunizieren** | LeitfadenKundengespräch/ Kundenchat/E-MailReflexionsbogen | Verständnisfragen stellenInformationen strukturierensachlich argumentierenfair kritisierensich flexibel auf Situationen einstellen | RollenspielFremdsprache | 06 |
| […] Sie **reflektieren\*** den Bearbeitungsprozess der Serviceanfragen und […]. Die Schülerinnen und Schüler diskutieren die Servicefälle und schlagen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung vor. |  | **LS05 Bearbeitungsprozess analysieren und verbessern** | ProzessdarstellungSoll-Ist-VergleichKundenfeedbackbogenKnowledge-BaseFAQ | systematisch vorgehenProbleme eingrenzenAbhängigkeiten finden |  | 06 |

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

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. [↑](#footnote-ref-1)