|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | überfachliche  Kompetenzen | 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** | Kundengespräch  Kundenchat  E-Mail  Checkliste/Prüfschema  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  Probleme eingrenzen  Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen einschätzen  Entscheidungen treffen | Vgl. LF02 bis LF05  Projekt 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** | Leitfaden  Kundengespräch/ Kundenchat/E-Mail  Reflexionsbogen | Verständnisfragen stellen  Informationen strukturieren  sachlich argumentieren  fair kritisieren  sich flexibel auf Situationen einstellen | Rollenspiel  Fremdsprache | 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** | 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.

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)