**Informationen zur Gruppenphase**

**Anwendungsentwicklung**

1. **Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld**

|  |
| --- |
| **Lernfeld: Nr. 6: Serviceanfragen bearbeiten (40 UStd.) 2. Ausbildungsjahr** |
| **Nr.** | **Abfolge der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| 6.1 | Optimierung einer Serviceanfrage | 20 UStd. | Gestaltung von IT-Dienstleistungen/ Wirtschafts- und Betriebslehre/ fremdsprachliche Kommunikation |
| 6.2 | Simulation eines Kundengespräches in Form eines Rollenspiels | 10 UStd. | Gestaltung von IT-Dienstleistungen / Deutsch/Kommunikation / fremdsprachliche Kommunikation  |
| 6.3 | Bestehende Service-Management-Systeme analysieren  | 10 UStd. | Gestaltung von IT-Dienstleistungen |

1. **Gestaltung von Lernsituationen**

|  |
| --- |
| **2. Ausbildungsjahr** **Bündelungsfach:** **Gestaltung von IT-Dienstleistungen****Lernfeld 6:** **Serviceanfragen bearbeiten (40 UStd.)****Lernsituation 6.1:** **Optimierung einer Serviceanfrage (20 UStd.)** |
| Einstiegsszenario Sie sind Mitarbeiterin/Mitarbeiter eines Unternehmens, welches Serviceanfragen von Kundinnen und Kunden bearbeitet. In letzter Zeit häufen sich die Beschwerden der Kundinnen und Kunden, weil die Anfragen nicht qualitäts- und zeitgerecht erledigt werden. Aufgrund von unverhältnismäßig hohen Reaktionszeiten fallen vermehrt Konventionalstrafen an. Die Geschäftsleitung beschließt das Service-Management zu überarbeiten und ein Ticketsystem einzuführen. Hierzu sollen zunächst die Serviceanfragen analysiert und die vertraglichen Grundlagen geprüft werden. | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Analyse des Beobachtungsbogens verschiedener Serviceanfragen
* Darstellung des Ist-Zustandes mit Hilfe einer EPK
* Aufzeigen der Schwachpunkte des Ist-Zustandes
* Darstellung des Soll-Zustandes mit Hilfe eines geeigneten Diagramms

ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler* ermitteln den Ist-Zustand anhand eines Beobachtungsbogens
* dokumentieren den Ist-Zustand in Form einer EPK
* zeigen die Schwachpunkte des Ist-Zustandes auf
* erschließen sich die vertraglichen Grundlagen von Service-Level-Agreements
* erstellen ein Soll-Konzept zur Darstellung des neugeordneten Geschäftsprozesses mit Hilfe eines geeigneten Diagramms.
 | Konkretisierung der Inhalte* Darstellung einer EPK
* Darstellung eines Diagramms zur Abbildung von Geschäftsprozessen
* Vertragliche Grundlagen von Service-Level-Agreements
 |
| Lern- und Arbeitstechniken* Internetrecherche
* Partner- oder Gruppenarbeit
* Diagramme lesen und interpretieren
 |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle* Vertragliche Grundlagen von Service-Level-Agreements
 |
| Organisatorische HinweisePC-Raum oder eigene Endgeräte |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen in den entsprechenden Farben.)