**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 Kompetenzen  Die 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 Hinweise  PC-Raum oder eigene Endgeräte | |

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