



Allgemeiner Arbeitsauftrag:

1. Bilden Sie ein **5er-Team**! Ein (!) Bestimmen Sie eine/n **Teamverantwortliche/n**, der nach vorne zur Lehrkraft kommt und
 - die **Namen in der Excel-Tabelle** notiert
 - den **Arbeitsauftrag / das Material** der Gruppe **abholt**!
2. **Lesen** Sie sich die Arbeitsaufträge genau durch und **bearbeiten** Sie die Aufgaben in Ihrem Team!

3.  **Abgabe der Arbeitsergebnisse bis:**

.....
Abgabeort: als PDF In Mebis (Kachel 1): →




Abgabestelle Ergebnisse Gruppe 1-5 

4. Lassen Sie sich die **Ergebnisse von der Lehrkraft abnehmen** und **bessern das Ergebnis gegebenenfalls nach**.



Sie sind dafür verantwortlich, die **ggf. verbesserte Version** für die Präsentation vor der Klasse zur Verfügung zu halten!

Es wird keine Musterlösung von den Lehrkräften ausgegeben!

5.  Bereiten Sie sich auf die **Präsentation** Ihrer Ergebnisse vor! Überlegen Sie sich hierfür, **welche Aufgaben Ihre Mitschüler** während der Präsentation **selbst lösen können** (Interaktivität Ihrer Mitschüler ist wichtig!) und passen Ihre Ausarbeitung entsprechend an (Lösungen abdecken, etc.)



Wichtig: Arbeiten Sie sorgfältig, Ihre Ergebnisse sind die Basis für den 1. Test!

Für schnelle Gruppen:

Erstellen Sie zu Ihrem Thema offene Fragen und Multiple-Choice-Fragen inklusive Lösungen!

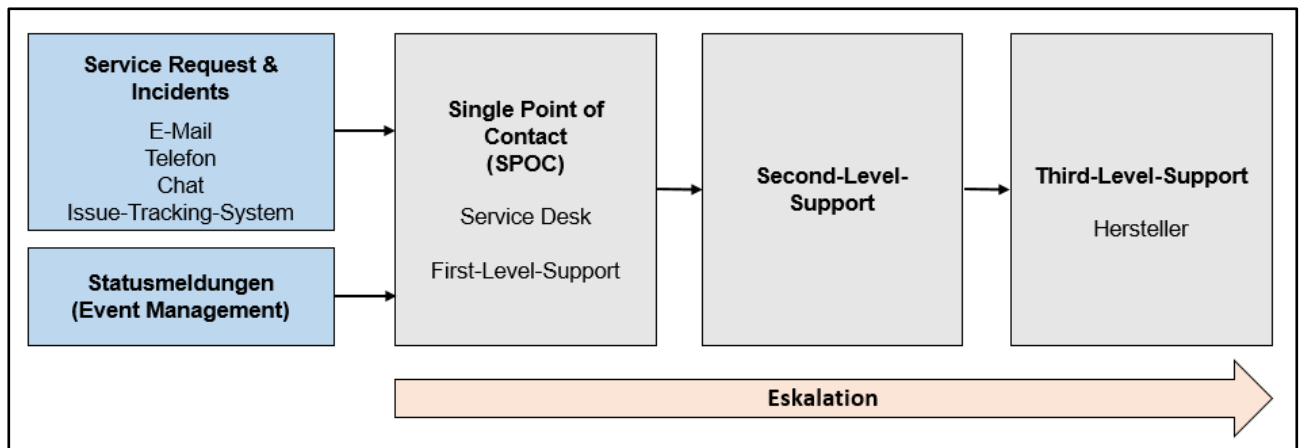
Bei geeigneten Fragen besteht die Chance, dass diese im Test aufgenommen werden.

Arbeitsaufträge Gruppe 3:**SUPPORT****First, Second und Third Level Support**

- Verschaffen Sie sich zunächst anhand der Grafik unter a) einen Überblick!
- Bearbeiten Sie dann die Teilaufgaben b) – d).

Gruppe 3:**SUPPORT****First, Second und Third Level Support**

- a) Je nachdem, wie komplex das Anliegen unserer Kunden ist, sind bei der Syscon IT GmbH drei verschiedene Supportebenen zuständig.



- b) Charakterisieren Sie die drei Support-Ebenen, indem Sie die folgenden Aufgaben/Aussagen richtig zuordnen!

Höchste fachliche Ebene einer Support-Organisation ** übernimmt komplexere Anfragen ** erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen ** Weiterbildung der Mitarbeiter*innen im First-Level-Support ** Ticketerstellung ** Klassifizieren von IT-Supportanfragen ** Spezialisten einzelner Fachabteilungen und/oder der Hersteller ** Erfassung neu erarbeiteter Lösungen in Wissensdatenbanken ** Verantwortung für die Erstdokumentation ** Bearbeitung und Behebung schwerwiegender IT-Probleme **

Mehrstufiges Support-Level-System:**First-Level-Support:**

... Fortsetzung First-Level-Support:	
Second-Level-Support	
Third-Level-Support	

c) Erklären Sie, was man unter dem Begriff „Funktionale Eskalation“ und „Hierarchische Eskalation“ versteht.

.....

.....

.....

.....

d) Klären Sie, wofür die Abkürzung „SPOC“ steht und was sie genau bedeutet.

.....

.....

.....

.....

e) Der Auszubildende Adrian hat am Rande mitbekommen, dass es bei unserem Kunden, der Autoteile AG, ein größeres Problem mit den von uns betreuten Tablets gibt.

Adrian:

"Gibt es eine Kontaktliste des 2nd und 3rd Level-Supports? Falls mir in meiner Arbeit Kunden am Telefon ein schwieriges Problem schildern, würde ich ihnen gerne die geschäftliche Telefonnummer/E-Mail-Adresse der Kollegen des 2nd- und 3rd-Level-Supports herausgeben, damit diese direkt kontaktiert werden können."

Formulieren Sie in vollständigen Sätzen eine Antwort auf Adrians Bitte. Begründen Sie dabei anhand von 2 unterschiedlichen Aspekten, warum in solchen Fällen die Kontaktweitergabe nicht empfehlenswert ist!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....