



API – Informieren und Beraten von Kunden/-innen

 MODUL 3.1

Informationen aufbereiten und präsentieren

In der IT-Ausbildung ist die Fähigkeit, komplexe technische Informationen zielgruppengerecht aufzubereiten und verständlich zu präsentieren, eine Kernkompetenz. Dieser Lernbereich bereitet dich systematisch darauf vor, Kundinnen und Kunden professionell zu beraten – unabhängig davon, ob sie technisches Vorwissen haben oder nicht. Du lernst, wie man Informationen gezielt recherchiert, kritisch bewertet und so präsentiert, dass sie nicht nur verstanden, sondern auch als Entscheidungsgrundlage genutzt werden können.

Lernziele und Prüfungsrelevanz

Deine Kompetenzen

Nach Abschluss dieses Moduls beherrschst du drei zentrale Fähigkeiten, die in der AP1-Prüfung regelmäßig abgefragt werden:

- Zielgruppenanalyse und sprachliche Anpassung zwischen technischer und nicht-technischer Kommunikation
- Professionelle Recherche mit Suchoperatoren und kritische Bewertung von Informationsquellen
- Strukturierte Präsentation von Inhalten nach prüfungsrelevanten Qualitätsmerkmalen

Typische AP1-Aufgabenstellungen

In der Prüfung begegnen dir häufig Szenarien wie diese:

Die Anforderungen sind praxisnah: Du sollst nicht theoretisches Wissen wiedergeben, sondern beweisen, dass du in realen Beratungssituationen handlungsfähig bist.

▼ „Erkläre dem Kunden verständlich...” – Hier wird geprüft, ob du Fachbegriffe in Kundensprache übersetzen kannst, ohne dabei unpräzise zu werden.

▼ „Finde eine passende Quelle / bewerte die Aussage...” – Deine Recherchekompetenz und Fähigkeit zur Quellenkritik stehen im Fokus.

▼ „Präsentiere strukturiert mit Qualitätsmerkmalen...” – Du musst zeigen, dass du Informationen nach professionellen Standards aufbereiten kannst.

Technische vs. nicht-technische Texte

Übersetzen statt Beeindrucken



Eine der häufigsten Herausforderungen in der IT-Beratung ist die sprachliche Anpassung. Dieselbe Information muss je nach Zielgruppe völlig unterschiedlich formuliert werden – nicht aus Willkür, sondern weil unterschiedliche Personen unterschiedliche Informationsbedürfnisse haben.

Technischer Text: Richtet sich an Admins, Entwickler oder technisches Personal. Hier sind Präzision, Fachbegriffe und messbare Werte gefragt. Beispiel: „Firewall-Regel: TCP 443 von WAN→DMZ, Logging enabled, Rate-Limiting 1000 req/sec.“

Nicht-technischer Text: Richtet sich an Kunden, Management oder Anwender ohne IT-Hintergrund. Hier zählen Nutzen, Risiken, Kosten und Entscheidungsrelevanz. Beispiel: „Wir erlauben sicheren Webzugriff von außen; alle Zugriffe werden protokolliert, um Angriffe frühzeitig zu erkennen.“

Goldene Regel: *Fachbegriffe nur verwenden, wenn sie notwendig sind – und dann sofort erklären.* Vermeide Fachjargon nicht, weil du den Kunden unterschätzt, sondern weil du ihn respektierst.

📌 **Praxisaufgabe:** Formuliere ein Backup-Konzept einmal für einen Administrator (technisch, 3 Sätze) und einmal für einen Geschäftsführer (nicht-technisch, 3 Sätze). Achte darauf, dass beide Versionen korrekt sind, aber unterschiedliche Schwerpunkte setzen.

Digitale Suchabfragen und Suchoperatoren

Schnell zu besseren Treffern

Professionelle Recherche bedeutet nicht, möglichst viele Ergebnisse zu finden, sondern die **richtigen** Ergebnisse in kürzester Zeit. Suchoperatoren sind dabei dein Werkzeug, um die Treffermenge präzise zu steuern und Rauschen zu eliminieren.

"..." Exakte Phrase

`"least privilege"` – Findet nur Ergebnisse, die genau diese Wortfolge enthalten. Ideal für Fachbegriffe oder Standards.

- Ausschließen

`vpn -windows` – Entfernt alle Ergebnisse, die „windows“ enthalten. Nützlich, um irrelevante Plattformen herauszufiltern.

OR Alternativen

`NAS OR "network attached storage"` – Findet Ergebnisse mit einem der Begriffe. Wichtig: OR muss großgeschrieben werden.

site: Domain

`site:bsi.bund.de password` – Durchsucht nur eine bestimmte Domain. Extrem hilfreich für vertrauenswürdige Quellen wie BSI, RFC-Datenbanken oder Hersteller-Dokumentationen.

filetype: Dateityp

`filetype:pdf patch management` – Filtert nach Dokumenttyp (PDF, DOCX, XLSX). PDFs enthalten oft offizielle Richtlinien und Standards.

intitle: Im Titel

`intitle:ITIL incident` – Findet nur Seiten, die den Begriff im Seitentitel haben. Signalisiert oft höhere Relevanz.

Effektiver Recherche-Workflow: Zuerst die Frage als W-Frage formulieren („Was ist der Unterschied zwischen...?“), dann 2-3 Operatoren kombinieren, schließlich die Quelle kritisch bewerten (Autorität, Aktualität, Zweck).



Übungsaufgabe: Formuliere eine Suchabfrage, um eine offizielle PDF-Richtlinie zu Passwortrichtlinien vom BSI oder einer ähnlichen Institution zu finden. Nutze mindestens zwei Operatoren.

Auswertung englischsprachiger Texte

Lesen wie ein Profi – nicht wie Google Translate

In der IT-Praxis sind englische Quellen allgegenwärtig: Hersteller-Dokumentationen, RFCs, Knowledge Base Articles und internationale Standards. Die Fähigkeit, diese Texte schnell und präzise auszuwerten, ist prüfungs- und berufsrelevant. Es geht nicht darum, jedes Wort zu verstehen, sondern die **entscheidungsrelevanten Informationen** zu extrahieren.

3-Schritte-Strategie

1. **Skimmen:** Überschriften, Summary, Tabellen, Warnhinweise und Abbildungen überfliegen. Wo steht die Kerninformation?
2. **Scannen:** Gezielt nach Signalwörtern suchen: *must, should, may, requirement, limitation, security, deprecated, recommended*.
3. **Extrahieren:** Drei Kernaussagen + ein Risiko + eine konkrete Handlungsempfehlung formulieren – auf Deutsch, präzise, prüfungstauglich.

must

Pflicht / Anforderung – Diese Vorgabe ist zwingend einzuhalten, sonst funktioniert die Lösung nicht oder verstößt gegen Standards.

should

Empfehlung / Best Practice – Stark empfohlen, aber nicht zwingend. Weicht man ab, sollte man gute Gründe haben.

may

Optional / Wahlmöglichkeit – Kann genutzt werden, ist aber nicht notwendig. Häufig bei Features oder erweiterten Einstellungen.

deprecated

Veraltet / nicht mehr verwenden – Funktioniert noch, wird aber in zukünftigen Versionen entfernt. Migration planen!

- ❑ **Praxisübung:** Lies einen kurzen englischen Absatz aus einer technischen Dokumentation (z. B. von einem Hersteller-KB). Formuliere drei Kernaussagen auf Deutsch und leite eine konkrete Maßnahme ab („Wir müssen...“).

Qualitätsmerkmale professioneller Präsentationen

Nicht hübsch – wirksam

Eine gute Präsentation in der IT-Beratung ist nicht diejenige mit den meisten Animationen oder dem schicksten Design. Eine gute Präsentation ist diejenige, die **verstanden, geglaubt und entschieden** wird. In der AP1-Prüfung werden genau diese Qualitätsmerkmale abgefragt.



Jede professionelle Präsentation folgt dieser logischen Abfolge. Ohne Problem gibt es keine Motivation; ohne Risiken keine fundierte Entscheidung.

01

Zielgruppenfit

Sprache, Detailtiefe und Beispiele müssen zur Zielgruppe passen. Ein Admin braucht andere Informationen als die Geschäftsführung.

02

Klarer Aufbau

Jede Folie hat eine Funktion in der Gesamtstruktur. Keine Folie „nur zur Deko“.

03

Reduktion statt Fülle

Pro Folie eine Kernaussage. Keine Textwände. Wenn du mehr Text brauchst, nutze zwei Folien.

04

Visuals mit Zweck

Diagramme, Tabellen oder Skizzen nur dann, wenn sie Komplexität reduzieren – nicht als Dekoration.

05

Lesbarkeit gewährleisten

Hoher Kontrast, ausreichende Schriftgröße (min. 18pt), konsistente Begriffe über alle Folien hinweg.

06

Nachvollziehbarkeit sichern

Quellen angeben, Annahmen markieren, Alternativen erwähnen. Transparenz schafft Vertrauen.

☐ **Schnellcheck (30 Sekunden pro Folie):** Kann man die Kernaussage in 10 Sekunden erfassen? Gibt es eine klare Handlungsempfehlung oder Entscheidung? Sind Risiken und Alternativen erwähnt? Wenn nein: überarbeiten!

Medienkompetenz in der IT-Beratung

Quellen, Rechte und kritisches Denken

Medienkompetenz bedeutet weit mehr als „googeln können“. In der professionellen IT-Beratung gehört dazu die Fähigkeit, Informationen kritisch zu bewerten, rechtliche Rahmenbedingungen einzuhalten und Manipulationsversuche zu erkennen. Diese Themen sind nicht nur prüfungsrelevant, sondern schützen dich und dein Unternehmen vor Fehlinformationen und rechtlichen Problemen.

Quellenbewertung

Wer sagt was warum? Jede Quelle hat eine Perspektive. Ein Hersteller-Whitepaper lobt das eigene Produkt, ein unabhängiges Institut bewertet neutral. Achte auf Autorität (Expertise des Autors), Zweck (Werbung, Aufklärung, Meinung) und mögliche Interessenkonflikte (Bias).

Aktualität prüfen

IT-Wissen veraltet schnell. Prüfe immer: *Wann wurde die Information veröffentlicht?* Ein Artikel über Firewall-Konfiguration von 2015 kann technisch überholt sein. Achte auf Versionsangaben, Patchlevel und Datum der letzten Aktualisierung.

Recht und Lizenz

Bilder, Icons, Code-Snippets und Software unterliegen Lizenzen. Nutze nur Materialien, deren Lizenz (z. B. Creative Commons, MIT, GPL) die geplante Verwendung erlaubt. Im Zweifelsfall: eigene Screenshots erstellen oder lizenzfreie Quellen nutzen.


Datenschutz beachten

Keine personenbezogenen Daten, interne IPs, Passwörter oder Firmennamen in Screenshots, Präsentationen oder Dokumentationen. Anonymisiere oder schwärze sensible Informationen vor der Weitergabe.

Manipulation erkennen

Fake-Downloads (Werbung getarnt als Download-Button), SEO-Spam (Seiten ohne Inhalt, nur Keywords), unrealistische Versprechungen („Kostenlos, ohne Risiko, sofort“). Merksatz: *„Zu gut um wahr zu sein“* ist meist nicht wahr.

Praktischer Merksatz: *„Eine Quelle ist nicht wahr, weil sie oben in den Suchergebnissen steht.“* Google rankt nach Relevanz und SEO, nicht nach Wahrheit. Deine Aufgabe ist es, die Qualität selbst zu bewerten.

 **Übungsaufgabe:** Suche nach einem aktuellen IT-Thema (z. B. „Multi-Faktor-Authentifizierung“) und bewerte zwei Treffer: einen Blog-Artikel und eine offizielle BSI-Empfehlung. Formuliere jeweils zwei Gründe, warum die Quelle (un)zuverlässig ist, und entscheide, welche du für deine Präsentation nutzen würdest – mit Begründung.

Prüfungsvorbereitung: Der Kurzdrill

Fünf zentrale Fragen zur Selbstkontrolle

Die folgenden Szenarien simulieren typische AP1-Aufgaben. Nutze sie als finalen Check, ob du die Inhalte dieses Moduls sicher beherrschst. Beantworte jede Frage schriftlich und vergleiche deine Antworten mit den Qualitätskriterien aus den vorherigen Abschnitten.

1. Kundensprache

Aufgabe: Ein Kunde fragt: „Warum brauchen wir das eigentlich?“
Formuliere eine Antwort in maximal 2 Sätzen, die den Nutzen UND das Risiko bei Verzicht enthält – ohne Fachbegriffe.

2. Recherche

Aufgabe: Formuliere eine Suchabfrage mit mindestens zwei Operatoren (z. B. `site:` und `filetype:`), um eine offizielle Richtlinie zu finden.

3. Englisch

Aufgabe: Erkläre die Bedeutung von *must*, *should* und *may* in technischen Dokumentationen in einem prägnanten Satz pro Begriff.

4. Präsentation

Aufgabe: Nenne fünf Qualitätsmerkmale einer professionellen Präsentation in Stichpunkten – ohne in deine Unterlagen zu schauen.

5. Medienkompetenz

Aufgabe: Nenne drei konkrete Kriterien, anhand derer du die Vertrauenswürdigkeit einer Online-Quelle bewerten würdest.

Wenn du alle fünf Aufgaben spontan und präzise beantworten kannst, bist du gut vorbereitet. Falls nicht: Gehe zurück zu den entsprechenden Abschnitten und wiederhole gezielt. In der AP1-Prüfung zählt nicht, *dass* du etwas weißt, sondern *wie schnell und präzise* du es anwenden kannst.

Viel Erfolg bei der Prüfung! Die Fähigkeit, Informationen aufzubereiten und verständlich zu präsentieren, ist nicht nur prüfungsrelevant – sie ist eine der gefragtesten Kompetenzen in der gesamten IT-Branche.