

# 1

Einrichten eines  
IT-gestützten Arbeitsplatzes

## Teil 1 der Abschlussprüfung

### Allgemeine Korrekturhinweise

Die Lösungs- und Bewertungshinweise zu den einzelnen Handlungsschritten sind als Korrekturhilfen zu verstehen und erheben nicht in jedem Fall Anspruch auf Vollständigkeit und Ausschließlichkeit. Neben hier beispielhaft angeführten Lösungsmöglichkeiten sind auch andere sach- und fachgerechte Lösungsalternativen bzw. Darstellungsformen mit der vorgesehenen Punktzahl zu bewerten. Der Bewertungsspielraum des Korrektors (z. B. hinsichtlich der Berücksichtigung regionaler oder branchenspezifischer Gegebenheiten) bleibt unberührt.

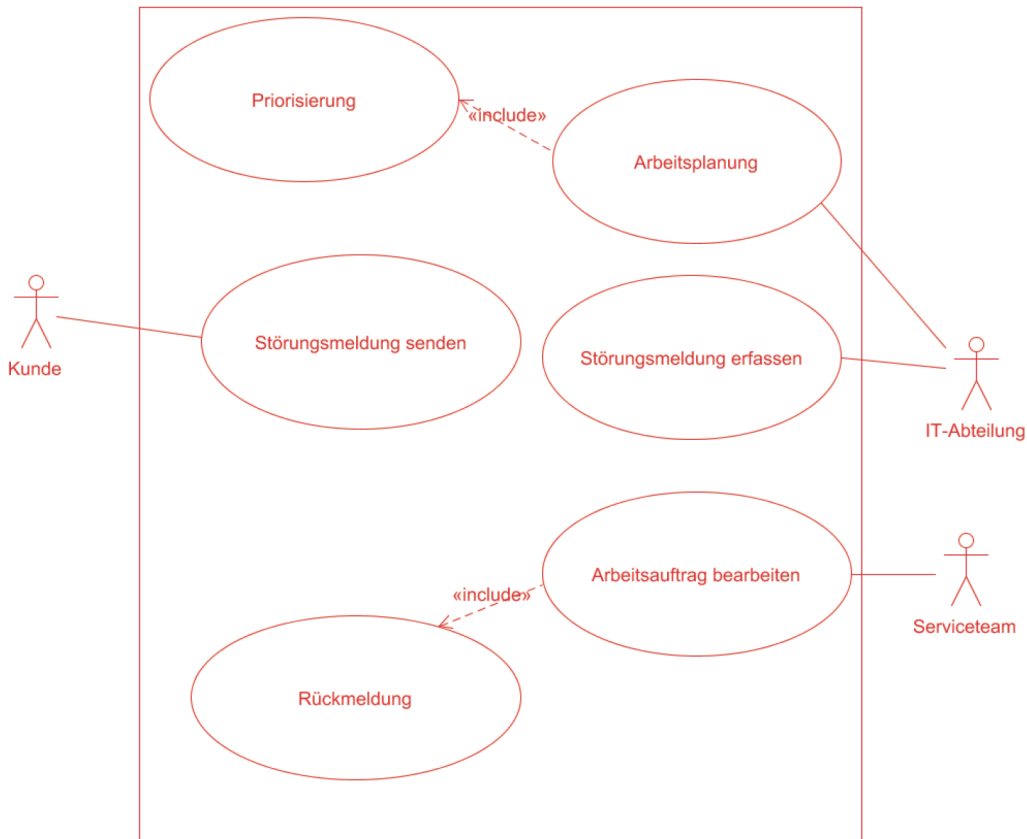
Zu beachten ist die unterschiedliche Dimension der Aufgabenstellung (nennen – erklären – beschreiben – erläutern usw.). Wird eine bestimmte Anzahl verlangt (z. B. „Nennen Sie fünf Merkmale ...“), so ist bei Aufzählung von fünf richtigen Merkmalen die volle vorgesehene Punktzahl zu geben, auch wenn im Lösungshinweis mehr als fünf Merkmale genannt sind. Bei Angabe von Teilpunkten in den Lösungshinweisen sind diese auch für richtig erbrachte Teilleistungen zu geben.

Für die Bewertung gilt folgender Punkte-Noten-Schlüssel:

Note 1	=	100 – 92 Punkte	Note 2	=	unter	92 – 81 Punkte	
Note 3	=	unter	81 – 67 Punkte	Note 4	=	unter	67 – 50 Punkte
Note 5	=	unter	50 – 30 Punkte	Note 6	=	unter	30 – 0 Punkte

## 1. Aufgabe (25 Punkte)

a) 6 Punkte (1 Punkt je ergänztem Akteur und Anwendungsfall)



ba) 4 Punkte

Beschreibungen zu folgenden Kritikpunkten:

- Langsame Reaktion bei dringenden Störungen
- Kontaktaufnahme nur per Mail möglich
- Daten in der Tabellenkalkulation nicht transparent und revisionssicher
- u. a.

bb) 2 Punkte

- Einführung eines Ticketsystems
- Einführung eines CRM-Systems
- Schnellere Bearbeitung dringender Notfälle
- Einführung eines Premiumservices mit schneller Reaktionszeit
- Einführung eines Schichtsystems zur 24/7-Betreuung
- u. a.

c) 3 Punkte

- Interviews durchführen
- Schriftliche Befragungen (online oder postalisch)
- Fokusgruppe interviewen
- Beschwerden auswerten
- Medien analysieren
- u. a.

da) 1 Punkt

Kunden gehen verloren./Sie können von Kunden abgewiesen werden.

db) 1 Punkt

Die OptiSoft-XXL GmbH arbeitet nicht kostendeckend./Sie wird ihre Kosten nicht decken.

dc) 4 Punkte

- Berechnen/Kalkulieren Sie Ihre Kosten.
- Kenne deinen Kunden.
- Den Markt beobachten /Schauen Sie sich den Markt an.
- Wählen Sie ein Preismodell.

e) 4 Punkte

1. Sachaspekt: „Die Service-Preise sind ihr Geld nicht wert.“
2. Selbstausage: „Ich bin unzufrieden mit den neuen Service-Preisen.“
3. Beziehungsaspekt: „So geht man nicht mit seinen Kunden um.“
4. Appell: „Ich möchte eine Reduzierung der Preise oder eine bessere Leistung für den gleichen Preis.“

Andere Lösungen sind möglich.

## 2. Aufgabe (25 Punkte)

a) 4 Punkte

z. B.

- Headset zum Senden und Empfangen von akustischen Signalen, z. B. bei Videokonferenzen
- Kamera zur Übertragung des eigenen Bildes
- Telefon für betriebliche Gespräche
- Drucker für betriebliche Ausdrücke
- Ergonomischer Bürostuhl zur Vermeidung von gesundheitlichen Schäden
- Blendfreie Lichtquelle für ermüdungsfreies Arbeiten
- Gesicherter Internetanschluss zur datenschutzkonformen Kommunikation

b) 4 Punkte

Antworten u. a. in folgenden Bereichen möglich:

- Ergonomie
- Anschlussmöglichkeiten
- Softwarenutzung
- Leistung

c) 4 Punkte

- Einsatz einer ergonomischen Tastatur
- Einsatz einer ergonomischen Maus
- Zusätzlicher Bildschirm
- Dockingstation
- u. a.

Oder weitere sinnvolle Antworten

d) 4 Punkte

Vorteile von Homeoffice für die Beschäftigten	Nachteile von Homeoffice für die Beschäftigten
<ul style="list-style-type: none"><li>– Keine Fahrtkosten zur Arbeitsstelle</li><li>– Kein Zeitverlust durch Pendeln</li><li>– Flexiblere Arbeitszeitgestaltung</li><li>– Häusliche Umgebung</li><li>– Mehr Gestaltungsmöglichkeiten des Arbeitsumfelds</li><li>– Bessere Work-Life-Balance</li><li>– u. a.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Vermischung von Beruf und Privatem</li><li>– Soziale Kontakte reduziert</li><li>– Vernachlässigung der Pausenzeiten</li><li>– Kein geregeltes Arbeitsende</li><li>– Selbstdisziplin erforderlich</li><li>– Erschwerte berufliche Weiterentwicklung</li><li>– u. a.</li></ul>

Oder andere sinnvolle Antworten

e) 5 Punkte (pro Schritt ein Punkt)

Gesamtkosten Bereitschaft:  $(12,00 + 15,00 + 20,00) \cdot 10 = 470,00$  [EUR]

Gesamtminuten:  $150 + 100 + 50 = 300$  [Minuten]

Kosten beanspruchte Anrufzeit:  $(0,50 \cdot 150) + (1,00 \cdot 100) + (1,50 \cdot 50) = 250,00$  [EUR]

Kosten gesamt:  $470,00 + 250,00 = 720,00$  [EUR]

Minutensatz:  $720,00 / 300 = 2,40$  EUR

f) 4 Punkte, 2 x 2 Punkte

Mögliche inhaltliche Aspekte der Argumente:

- Die Hotline außerhalb der Geschäftszeiten ist ein weiteres Zusatzangebot, das in der Kalkulation der Software nicht enthalten ist.
- Jederzeitige Erreichbarkeit qualifizierter Ansprechpartner außerhalb der üblichen Geschäftszeiten gewährleistet einen reibungslosen und störungsfreien Geschäftsablauf beim Kunden.
- Die Finanzierung der Hotline erfolgt nach dem Verursachungsprinzip und nicht über den Preis der Software.
- Die Kostenpflicht der Hotline ermöglicht/garantiert die Finanzierung qualifizierter Mitarbeiter.

Auch andere sinnvolle Antworten sind möglich.

### 3. Aufgabe (22 Punkte)

a) 2 Punkte

Z. B. Bundesdatenschutzgesetz, DSGVO, Strafgesetzbuch (Vorbereitung des Ausspähens und Abfangens von Daten), Grundgesetz (Art. 10 Fernmeldegeheimnis), Landesdatenschutzgesetz

b) 4 Punkte

Zugriffsschutz auf mobile Datenträger	Verschlüsselung der lokalen SSD
Zutrittsschutz Telearbeitsplatz	z. B. separaten Arbeitsraum suchen, Fenster schließen, Türen abschließen, abschließbarer Schrank für Laptop o. Ä.
Sichere Anmeldung am Laptop	z. B. Verwendung sicherer Passwörter, Zweifaktor-Authentifizierung o. Ä.
Sichere Datenkommunikation	z. B. Verwendung eines VPNs, Verwendung sicherer Protokolle, Festlegung von eingeschränkten Zugriffszeiten, Protokollierung o. Ä.
Transport von Datenträgern	z. B. Sicherheitsschulung der Kuriere, Verwendung staub- und wasserdichter Transportkoffer, Übergabe nur an berechtigte Personen, Protokollierung, Verschlüsselung o. Ä.

ca) 2 Punkte

Z. B. Mindestlänge acht Zeichen, besteht aus Groß-/Kleinbuchstaben und Sonderzeichen, Passwort ist nicht in Wörterbuch zu finden o. Ä.

cb) 3 Punkte

	Vorteil	Nachteil
Auf PC in Textdatei speichern	Kein zusätzlicher Speicher erforderlich	Kann im Wiederherstellungsfall ggf. nicht mehr erreicht werden
In Cloud-Speicher hochladen	z. B. von verschiedenen IT-Geräten aus erreichbar o. Ä.	z. B. Cloud-Provider hält Datenschutzrichtlinien nicht ein o. Ä.
Auf USB-Stick speichern	z. B. Mobilität o. Ä.	z. B. kann ggf. leicht verloren gehen o. Ä.
Wiederherstellungsschlüssel ausdrucken	z. B. kein IT-Endgerät erforderlich o. Ä.	z. B. Drucker und Ablage erforderlich o. Ä.

cc) 4 Punkte

Vertraulichkeit: Die Daten auf der SSD können nur von berechtigten Personen eingesehen werden.

Integrität: Eine Veränderung der gespeicherten Daten kann bemerkt werden.

cd) 2 Punkte

Auf die Daten kann nicht zugegriffen werden, da das Passwort zum Entsperren des Laufwerks nicht vorliegt.

da) 2 Punkte

Eine sichere Datenübertragung auch über ein unsicheres Netz kann gewährleistet werden.

db) 3 Punkte

Das digitale Zertifikat dient der Authentifizierung des Mitarbeiters am Telearbeitsplatz gegenüber dem Server im Firmennetz.

### 4. Aufgabe (28 Punkte)

aa) 4 Punkte

Gantt-Diagramm:

- Bessere Visualisierung des zeitlichen Ablaufs
- Nutzbar für Terminplanung
- Darstellung in Balkenform

Netzplan:

- Übersichtliche Darstellung der Abhängigkeiten von Projektphasen
- Frühester, spätester Anfangszeitpunkt im Netzplan dargestellt
- Besserer Vergleich der einzelnen Projektphasen

Andere Antworten sind möglich.

ab) 3 Punkte (je richtigem Feld 0,5 Punkte)

Anforderungsanalyse	4	3	2	6	1	5
---------------------	---	---	---	---	---	---

ba) 6 Punkte (je richtigem Vorgang 1 Punkt)

	Tage																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Vorgang A	Vorgabe																					
Vorgang B																						
Vorgang C																						
Vorgang D																						
Vorgang E																						
Vorgang F																						
Vorgang G																						

bb) 1 Punkt

Nach 18 Tagen

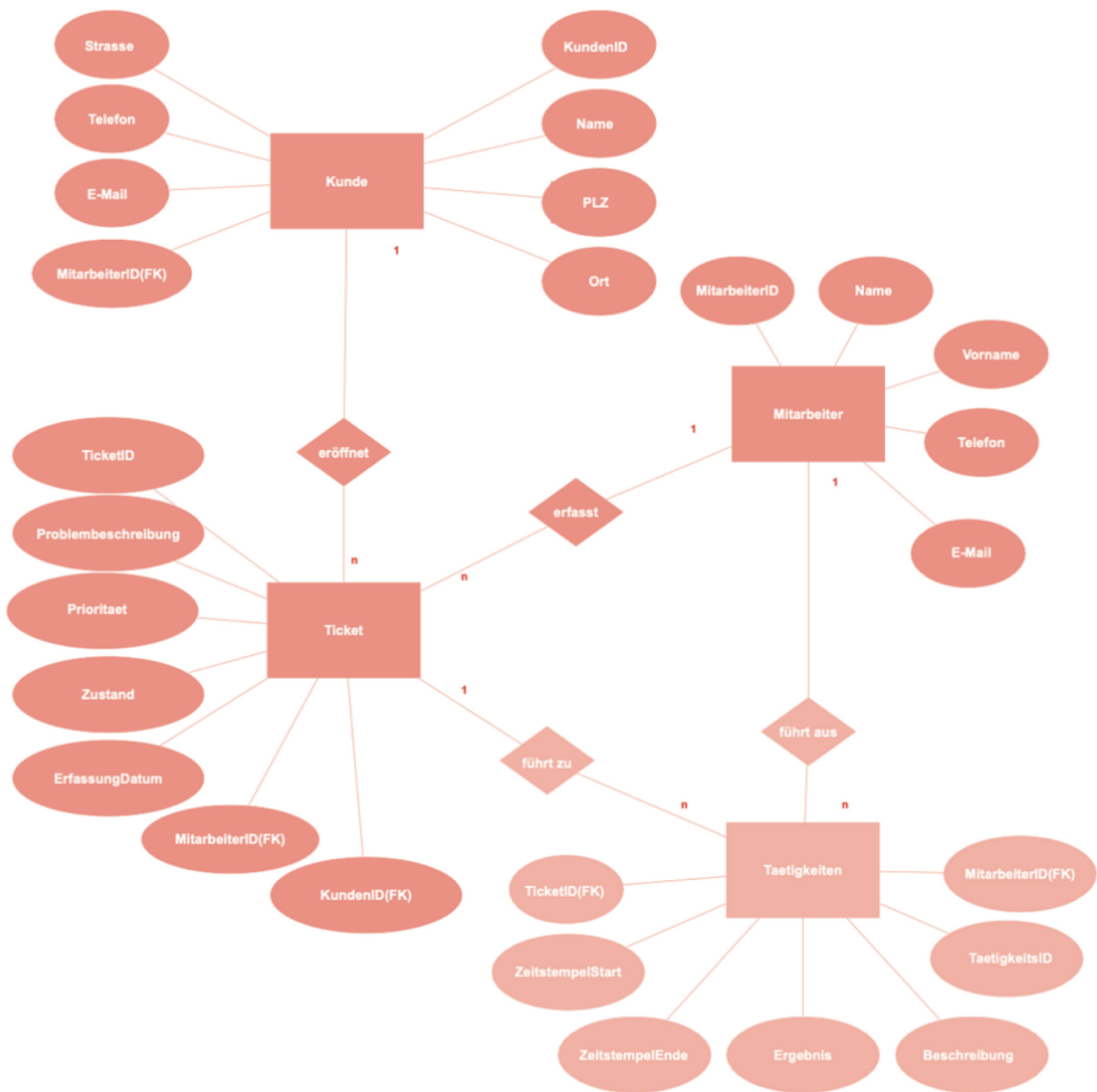
bc) 1 Punkt

Vorgang C

ca) 5 Punkte

Die Fremdschlüsselkennung (FK) kann auch weggelassen werden.

Je 1 Punkt für die zwei Beziehungen mit den Kardinalitäten, jeweils 1 Punkt für die Attribute.



cb) 2 Punkte

```
SELECT Prioritaet, COUNT(TicketID) FROM Ticket GROUP BY Prioritaet;
```

cc) 3 Punkte

```
SELECT COUNT(DISTINCT KundenID) AnzahlKunden FROM Ticket;
```

cd) 3 Punkte

Mögliche Beschreibung

- Alle offenen Tickets (Zustand=open), die einen Erfassungsmonat haben, der mehr als zwei Monate zurückliegt.
- Es wird dabei nur das Erfassungsdatum, die Problembeschreibung, die Priorität und der Zustand ausgegeben.
- Das Ergebnis ist aufsteigend vom dem ältesten zu dem neuesten Ticket sortiert.