**Situation**

Sie arbeiten in der Abteilung „IT-Service“ im First-Level-Support und sind seit kurzem als erste Ansprechperson für die Betreuung der Kundinnen und Kunden zuständig. Sie erfassen Serviceanfragen im unternehmens-eigenen Issue-Tracking-System. Das Issue-Tracking-System dient der Dokumention des Bearbeitungsprozesses.

In der Vergangenheit ist es immer wieder vorgekommen, dass Serviceanfragen unvollständig erfasst wurden. Die Anliegen der Kundinnen und Kunden konnten deshalb nicht oder nur verspätet bearbeitet werden. Dies führte dazu, dass verärgerte Kundinnen und Kunden ihre Support-Verträge gekündigt haben.

Damit dies in Zukunft nicht mehr vorkommt, legt der Vorstand der Gutenberger IT-Solutions AG größten Wert auf die Erfassung von Serviceanfragen, insbesondere auch auf die Erfassung von Störmeldungen.

**Aufträge**

1. In der internen Knowledge Base findet sich bisher nur eine Sammlung mit Hinweisen zur Erfassung von Störmeldungen im Issue-Tracking-System (Anlage 1). Zukünftig soll die Erfassung der Störmeldungen unter Zuhilfenahme einer Checkliste erfolgen. Mit der Checkliste sollen Informationen, die für die Erfassung eines Tickets und für die Betreuung der Kundinnen und Kunden von Bedeutung sind, systematisch erfasst werden.

Erstellen Sie die Checkliste.

***Lösungshinweis***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Checkliste – Ticketaufnahme*** | | | |
| ***Kriterien*** | ***Erläuterung*** | ***erfasst***  ***✔*** | ***Notizen***  ***(optional)*** |
| *Eingangskanal* | *Erfassung des Eingangskanals: Telefon, E-Mail, Chat etc.* |  |  |
| *Titel* | *Titel mit einschlägigen Fachbegriffen notieren.* |  |  |
| *Kundin/Kunde* | *Kundin/Kunde in der Datenbank suchen oder neu anlegen. Bei einer Neukundin bzw. einem Neukunden eine E-Mail an die Abteilungsleitung zur Information senden.* |  |  |
| *Text* | *Service Request oder Störmeldung möglichst umfassend beschreiben.* |  |  |
| *Besitzerin/Besitzer* | *Sofern der First-Level-Support nicht direkt helfen kann, ist das Ticket an den Second-Level-Support zu eskalieren. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter über das entsprechende Fachwissen und ausreichend Kapazität verfügt.* |  |  |
| *Servicelevel (SL)* | *Servicelevel aus dem Servicevertrag entnehmen und angeben. Für Neukundinnen/Neukunden gilt SL1.* |  |  |
| *Entstörung/ Lösungszeit* | *Datum der Entstörung eintragen.* |  |  |
| *Zeiterfassung* | *Nach der Ticketaufnahme die Zeit der Bearbeitung erfassen.* |  |  |
| *Express* | *Falls eine Behebung des Problems noch vor der regulären Entstördauer gewünscht wird.* |  |  |

***Lösungshinweis***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ticket-ID** | **Titel** | **Kategorie**  **(Service Request, Event, Incident)** |
| #84501 | Lizenz einer CAD-(Computer-Aided-Design) Software läuft nächsten Monat aus | *Service Request* |
| #84502 | Ein Kunde meldet, dass Druckaufträge nicht verarbeitet werden | *Incident* |
| #84503 | Weniger als 10% Speicherkapazität steht zur Verfügung | *Event* |
| #84504 | Während eines Videokonferenz ist regelmäßig der Ton bei den Teilnehmenden ausgefallen | *Incident* |
| #84505 | Angebotsanfrage über drei Notebooks für den Vertrieb | *Service Request* |
| #84506 | Backup erfolgreich durchgeführt | *Event* |
| #84507 | Im Konferenzraum können Angestellte kein WLAN-Empfang herstellen | *Incident* |
| #84508 | In der Werkstatt ist die Maus defekt | *Incident* |
| #84509 | Wireless Controller is currently unrechable | *Event* |
| #84510 | Eine Mitarbeiterin berichtet, dass beim Aufruf der Unternehmens-Webseite eine Weiterleitung zu einer Glückspiel-Webseite erfolgt | *Incident* |
| #84511 | Tablet aus der Abteilung Produktion fährt nicht mehr hoch | *Incident* |
| #84512 | 100 Login-Anfragen mit ungültiger Authentifizierung beim Host 10.16.1.1 | *Event* |
| #84513 | Ein Verwaltungsmitarbeiter reklamiert eine Falschlieferung | *Incident* |
| #84514 | Core Switch HFLSZ Port 1/0/3 – Down aufgrund Verletzung der Portsecurity | *Event* |

Anlage 6:

**Eingegangene Meldungen vom 15.12.20xx**

*Hinweis: Eine Beschreibung der Kategorien Service Requests, Incidents und Events findet sich im Unternehmensprofil. Bei Bedarf können diese auch grafisch dargestellt werden (z. B. Diagramm).*

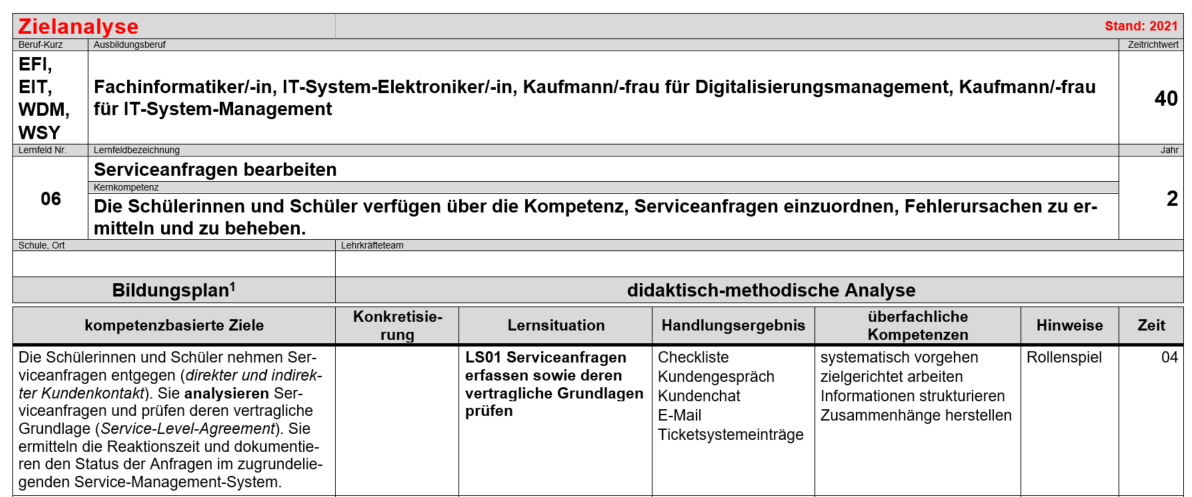
*Schülerabhängige Vorschläge und schülerabhängige Formulierung der E-Mail, z. B.:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Von:** | Schüler/innenname@gutenberger-it.de |
| **An:** | stefan.loescher@gutenberger-it.de |
| **Cc:** |  |
| **Betreff:** | *Entlastung First-Level-Support* |
| *Sehr geehrter Herr Löscher,*  *im Anhang finden Sie die Zuordnung der eingegangenen Meldungen.*  *Als mögliche Entlastung des First-Level-Supports schlage ich folgende Maßnahmen vor:*   * *Events und Service Requests werden automatisch anhand der Kundennummer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugewiesen.* * *Knowledge Base auch für Kundinnen und Kunden aufbauen und bei entsprechenden Anfragen vorab Beiträge zur Unterstützung anzeigen (FAQ/Q&A).* * *Einsatz von virtuellen Assistenten.*   *Mit freundlichen Grüßen*  *<Schüler/innenname>*  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Gutenberger IT-Solutions AG  Hauptstraße 10  62548 Augustreute  Tel: 07516 171717-0  Fax: 07516 171717-1  Homepage: www.gutenberger-it.de  E-Mail: info@gutenberger-it.de | |
| Anhang: | *Kategorisierung der Meldungen vom 15.12.20xx* |

**Datenkranz**

Anlage 7:

***Didaktisch-methodische Hinweise***

*Auszug aus der Zielanalyse*

*Phasen der vollständigen Handlung*

|  |  |
| --- | --- |
| *Handlungsphase* | *Hinweise zur Umsetzung* |
| *Informieren* | *Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die Aufgabenstellung und*  *verschaffen sich einen Überblick über den Datenkranz; sie informieren sich anhand des Unternehmensprofils und der Knowledge-Base-Einträge.*  *Sozialform: Einzelarbeit* |
| *Planen* | *Die Schülerinnen und Schüler planen ihr Vorgehen hinsichtlich der Erfüllung der Aufträge.*  *Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)* |
| *Entscheiden* | *Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise zur Bearbeitung der Aufträge.*  *Sozialform: Kleingruppe (drei Personen)* |
| *Ausführen* | *Auftrag 1: Die Schülerinnen und Schüler erstellen eine Checkliste für die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden.*  *Sozialform: Kleingruppe (drei Personen))*  *Binnendifferenzierung:*  *Um den zu erwartenden heterogenen Vorkenntnissen der Schülerinnen und*  *Schülern gerecht zu werden, stehen die Vorlagen als Hilfekarten zur Erfassung einer Neukundin bzw. eines Neukunden sowie zur Aufnahme einer Störmeldung zur Verfügung (siehe ergänzendes Material). Um die Eigenverantwortung der Schülerinnen und Schüler zu stärken, sollte die Nutzung der Hilfekarten freigestellt und die Nutzung zu Beginn des Unterrichts thematisiert werden.*  *Auftrag 2 und Auftrag 3: Eine Gruppe von sechs Schülerinnen und Schüler führt das Kundengespräch und den Kundenchat als Rollenspiel vor dem Plenum durch (Rollenspielkarten siehe ergänzendes Material). Die Schülerinnen und Schüler im Plenum halten die Ergebnisse des Rollenspiels in ihren individuellen Checklisten fest.*  *Binnendifferenzierung:*  *Eine lehrkraftgesteuerte Binnendifferenzierung bietet sich im Vorfeld des Rollenspiels an, indem die Lehrkraft schnelle Schülerinnen und Schülern mit der Vorbereitung des Rollenspiels auf Basis der Rollenkarten beauftragt.*  *Auftrag 4 und Auftrag 5: Die Schülerinnen und Schüler verfassen eine Mitteilung an den Kunden, kategorisieren eingegangene Anfragen und Meldungen und formulieren eine E-Mail.*  *Sozialform: Partnerarbeit*  *Binnendifferenzierung:*  *Besonders schnelle Schülerinnen und Schüler erstellen zu zentralen Fachbegriffen der Lernsituation ein Glossar in Einzelarbeit (Auftrag siehe ergänzendes Material). Die Erstellung eines Glossars kann das Verstehen, das Behalten und die Anwendung von Fachbegriffen fördern. Fachliche Kommunikation ist ohne Fachwortschatz nicht möglich. Die Erweiterung des Fachwortschatzes der Schülerinnen und Schüler ist deshalb Teil eines sprachsensiblen Fachunterrichts.*  *Alternativ können besonders starke Schülerinnen und Schüler zentrale Fachbegriffe der Lernsituation auch selbstständig identifizieren und ein entsprechendes Glossar erstellen.* |
| *Kontrollieren* | *Die Schülerinnen und Schüler kontrollieren ihre Handlungsergebnisse (Checkliste, Anlegen des Kunden, Aufnahme der Störmeldungen, Kategorisierung, E-Mail) jeweils auf Vollständigkeit und fachliche Richtigkeit. Hierzu stellen die Schülerinnen und Schüler dem Plenum beispielhaft mehrere Handlungsergebnisse mittels Dokumentenkamera vor, diskutieren und vergleichen diese. Ggf. nehmen sie Korrekturen und Ergänzungen vor.* |
| *Bewerten* | *Die Schülerinnen und Schüler prüfen bei der Bewertung der einzelnen Handlungsergebnisse, warum manche Ergebnisse besser als andere waren. Sie identifizieren Verbesserungsmöglichkeiten im Arbeitsverlauf und im Ergebnis. Bei der Reflektion der Kundenkontakte identifizieren sie ggf. Verbesserungspotential für zukünftige Kundenkontakte.*  *Abschließend diskutieren die Schülerinnen und Schüler unter Moderation der Lehrkraft, welche Maßnahmen zur Einhaltung der Service-Level-Agreement ergriffen werden können. Des Weiteren werden unterschiedlichen Arten von Meldungen diskutiert sowie Alternativen der Entgegennahme von Serviceanfragen.* |

**Methodenhinweis: Rollenspiele**

Mit der Durchführung von Rollenspielen im Unterricht kann die derzeitige oder zukünftige Lebenswirklichkeit der Schülerinnen und Schüler mit spielerischem Agieren verbunden werden. Im Rollenspiel werden reale Situationen nachempfunden oder vorausschauend thematisiert.

Rollenspiele dienen der Wiederholung, Überprüfung und Festigung des Gelernten. Sie können dazu beitragen, eigene Verhaltensweisen bewusst zu erleben, neue Verhaltensweisen einzuüben und die Beobachtungs- und Reflexionsfähigkeit zu schulen.

Allgemeine Grundregeln des Rollenspiels:

* Die Lehrkraft übernimmt keine aktive Rolle im Rollenspiel. Sie sorgt für die Einhaltung der Verhaltensregeln, beobachtet und greift ansonsten nicht in das Rollenspiel ein.
* Jedes Rollenspiel hat einen klaren Anfang und ein klares Ende. Die Lehrkraft gibt hierzu jeweils ein Signal.
* Es gibt keinen Zwang zur Rollenübernahme.
* Die Spielerinnen und Spieler erhalten eindeutige Informationen über ihre Rolle (mittels Rollenspielkarten oder mündlich).
* Fällt eine Spielerin oder ein Spieler durch z. B. Lachen aus ihrer bzw. seiner Rolle, kann das Spiel abgebrochen und erneut begonnen werden.

Verhaltensregeln während des Rollenspiels:

* Das Plenum erhält einen Beobachtungsauftrag. Dieser kann z. B. in Form eines Beobachtungsbogens erteilt werden.
* Während des Rollenspiels herrscht äußerste Ruhe und Aufmerksamkeit im Klassenzimmer.
* In der Reflexionsphase darf sachliche Kritik geäußert werden, persönliche Angriffe und Auslachen werden nicht toleriert.
* Die Schülerinnen und Schüler spielen ihre Rollen ernsthaft. Sie übernehmen eine Rolle; diese Rolle spiegelt nicht ihre Person wieder.
* Die Spielerinnen und Spieler stehen unter besonderem Schutz der Lehrkraft.

Die Durchführung von Rollenspielen erfolgt i. d. R. in drei Phasen:

1. Vorbereitungsphase:

Die einzuhaltenden Verhaltensregeln während des Rollenspiels werden besprochen. Die Spielsituation wird geklärt, die Rollen werden verteilt; die Beobachterinnen und Beobachter erhalten einen konkreten Beobachtungsauftrag. Die Rollenspielerinnen und Rollenspieler lesen bzw. denken sich in ihre Rollen ein.

1. Spielphase:

Die Spielerinnen und Spieler nehmen ihre Rollen ein und reagieren situationsabhängig unter Anwendung der erworbenen Fachkompetenz. Das Plenum erfüllt den Beobachtungsauftrag.

Das Rollenspiel kann ggf. in anderer Besetzung – und/oder unter veränderter Situation – wiederholt werden.

1. Reflexionsphase:

Zunächst berichten die Spielerinnen und Spieler von ihrem Empfinden während des Spiels. Die Beobachterinnen und Beobachter berichten über ihre Beobachtungen. Gemeinsam werden die im Spiel getroffenen Entscheidungen und Handlungsweisen reflektiert und infrage gestellt sowie die gespielten Rollen bewertet.

Hinweise für die Rollenspielkarten:

* Spielanweisungen verständlich und einfach gestalten, so dass sich die Rollenspielerin bzw. der Rollenspieler die Anweisungen leicht merken kann.
* Rollenanweisungen in „Sie-Form“ verfassen, um die Identifikation mit der Rolle zu erleichtern.
* Rollenanweisungen so schreiben, dass Spielraum für Eigeninitiative bleibt. Zugleich so viele Vorgaben wie notwendig machen, damit das Rollenspiel im Sinne des Lernziels möglich wird.
* In manchen Fällen sind negative Anweisungen notwendig, z. B. „Sie sagen zunächst nicht …“

Mögliche Schwierigkeiten bei der Durchführung von Rollenspielen:

* Schülerinnen und Schüler stellen den Sinn und den Zweck von Rollenspielen im Unterricht in Frage. In diesem Fall hilft es, wenn
* die durch den Ausbildungsberuf geforderten hohen Anforderungen an die Dimensionen beruflicher Handlungskompetenz beleuchtet werden. Durch Rollenspiele und deren Reflexion können diese Kompetenzen in besonderem Maße gefördert werden.
* Der Realitätsbezug in den Vordergrund gestellt wird.
* Schülerinnen und Schüler sind gehemmt oder weigern sich aus Sorge sich bloßzustellen zu spielen. In diesem Fall muss den Schülerinnen und Schülern die Angst genommen werden. Sie brauchen Zeit, um sich an diese Methode zu gewöhnen, weshalb nicht unter Zeitdruck gearbeitet werden sollte. Werden Rollenspiele regelmäßig eingesetzt, gewöhnen sich die Schülerinnen und Schüler an die Methode und erkennen im Laufe der Zeit ihren Mehrwert.

Quelle: Ausgangsmaterialien des Landesbildungsservers Baden-Württemberg (www.schule-bw.de bzw. www.wirtschaftskompetenz-bw.de) am Institut für Bildungsanalysen Baden-Württemberg (IBBW) (https://ibbw.kultus-bw.de), veröffentlicht unter der Lizenz CC BY 4.0 International (Zugriff am 21.06.2021)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| http://www.intranet.knowledgebase.gutenberger-it-solution.de/zeiterfassung | | |
| Gutenberger IT-Solutions AG –**Zeiterfassung** | | |
|  | **Kundin/Kunde:**  **Pause**  **Stopp**    **00:00:00**  **Start**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Mitarbeiter/in** | **Datum** | **Uhrzeit** | **Dauer** | **Gesamt** | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  | |  |
|  |

***Zusatzauftrag****:*

*Binnendifferenzierung für besonders schnelle Schülerinnen und Schüler Das Glossar kann auch in Form einer einfachen Webseite gestaltet werden.*

**Sortieraufgabe**

Die Knowledge Base der Gutenberger IT-Solutions AG soll um ein Glossar erweitert werden. In einer Spalte sollen alphabetisch sortiert Fachbegriffe und rechts die jeweils dazugehörige Erläuterung aufgeführt werden.

Erstellen Sie das Glossar zu untenstehenden Begriffen.

|  |  |
| --- | --- |
| Service-Level-Agreement | Ticket |
| Service Request | Entstördauer |
| Incident | Servicevertrag |
| Event/Statusmeldung | First-Level-Support |
| Issue-Tracking-System | Second-Level-Support |
| Eskalation | Third-Level-Support |