

Abschlussprüfung Herbst 2023 Teil 1

Themen

1. Softwareentwicklung und -anpassung

- **UML-Diagramme und Anwendungsfallmodellierung:** Aufgaben zur Erstellung und Ergänzung von Use-Case-Diagrammen zeigen, dass die Analyse und Modellierung von Softwareprozessen eine wichtige Rolle spielen.
- **Prozessanalyse:** Ist-Analyse von bestehenden Prozessen, Erkennen von Schwachstellen und Vorschlägen von Optimierungen.

2. Systemintegration und Service

- **Servicequalität und Prozessoptimierung:** Verbesserung der Servicequalität durch Analyse bestehender Abläufe, Einführung neuer Maßnahmen und Bedarfsanalyse zur Identifizierung von Kundenbedürfnissen.
- **Telearbeit und Homeoffice:** Technische und organisatorische Maßnahmen zur Einrichtung von Telearbeitsplätzen, inklusive der Anforderungen an Ergonomie, Sicherheit und Datenschutz.

3. Projektmanagement

- **Gantt-Diagramme und Netzplantechnik:** Planung, Überwachung und Steuerung von Projekten, inklusive der Erstellung von Ablaufplänen und Identifizierung von Abhängigkeiten.
- **Einführung von Ticketsystemen:** Planung und Umsetzung neuer Systeme zur Verwaltung von Serviceanfragen.

4. IT-Sicherheit

- **Datenschutz und Sicherheitsmaßnahmen:** Gesetzliche Grundlagen und technische Maßnahmen zum Schutz von Daten, insbesondere in der Telearbeit.
- **Verschlüsselung:** Nutzung von TPMs, Passwortsicherheit, und Auswahl geeigneter Methoden zur Speicherung von Wiederherstellungsschlüsseln.

5. Wirtschaft und Recht

- **Preisgestaltung und Kostenkalkulation:** Bestimmung von Servicepreisen, Risiken bei zu hohen oder niedrigen Preisen, und Berechnung von Kostensätzen.
- **Kommunikation und Konfliktmanagement:** Bewertung von Kundenrückmeldungen anhand des Vier-Ohren-Modells und Formulierung von Argumenten zur Kundenkommunikation.