

Lernfeld 6 – Serviceanfragen bearbeiten

Lernsituation 6.1: Serviceanfragen analysieren und vertragliche Grundlagen einordnen

Lernsituation 6.1



Die Lernenden können ...

- Normen, Standards und Rahmenwerke unterscheiden.
- Inhalte und Ziel der ISO 9000/20000 erklären.
- die unterschiedlichen Arten von Service-Anfragen: Incident, Problem, Change und Service Request unterscheiden.
- die Arten von Anfragen in einer Prioritätsmatrix darstellen und erläutern.
- die Regeln zur Erstellung von ereignisgesteuerten Prozessketten (EPK) erklären und anwenden.

Lernsituation 6.2: Serviceanfragen annehmen und bearbeiten



Die Lernenden können ...

- die Aufgaben der einzelnen Support Levels erläutern und unterscheiden.
- zwischen internen und externen Normen, Standards und Rahmenwerke unterscheiden.
- Prozesse des Incident Managements und der Bearbeitung von Anfragen im Unternehmen darstellen.
- Kundenanfragen klassifizieren, priorisieren, bearbeiten, weiterleiten.
- fachgerecht mit Kunden kommunizieren.

Lernsituation 6.3: Serviceanfragen im Level 2-Support annehmen und bearbeiten



Die Lernenden können ...

- die Practices Problem- und Releasemanagement sowie Change Enablement unterscheiden und die Zusammenhänge zwischen ihnen darstellen.
- eine Risikoanalyse nach dem FMEA-Modell durchführen.
- können eine Request for Change erstellen.

Lernsituation 6.4: Serviceanfragen deeskalieren



Die Lernenden können ...

- Deeskalationsstrategien erklären.
- dazu ein Schulungskonzept und ein Schulungsvideo erstellen.
- Deeskalationsstrategien anwenden, auch in englischer Sprache.
- eigenes und fremdes Kommunikationsverhalten in schwierigen Gesprächssituationen reflektieren.