

Modul 437 – Im Support arbeiten

Praktische Umsetzungsarbeit / LBV 437-3

Geprüfte Handlungsziele	2 Kundenanliegen im 1st Level Support vollständig aufnehmen, bearbeiten, dokumentieren oder eskalieren. 3 Die dem 2nd Level zugewiesenen Kundenanliegen analysieren, Lösung vorbereiten, Lösung implementieren und dokumentieren oder Anliegen eskalieren.
Dauer	8 Lektionen
Maximale Punktzahl	30
Hilfsmittel	Nach Bedarf: Notebook, Unterlagen, Internetzugang, Smartphone. Für die Ton- oder Filmaufnahmen dürfen Sie alles verwenden, was Sie zur Verfügung haben. Filmqualität von einem Smartphone ist mehr als genügend.
Wertung Modul	50%

Personalien (vom Lernenden auszufüllen)

Vorname und Name	
-------------------------	--

Prüfungsergebnis

Erreichte Punktzahl		von maximal 30 Punkten
$Note = \frac{5 * Erreichte Punktzahl}{Maximal Punktzahl} + 1$		Note gerundet auf 0.1

Aufgabenstellung

In der Arbeitswelt ist eine zuvorkommende Kommunikation gewinnbringend. Die Lernenden sollen in der Lage sein die Kommunikation einzusetzen, um auch schwierige Situationen konstruktiv zu meistern.

Die Lernenden zeigen das bisher Gelernte an einer typischen Situation aus dem IT-Support. Bei der Situation kann es sich um ein Gespräch oder um einen Film handeln. Dieser wird der ganzen Klasse gezeigt. Danach analysieren die Lernenden den technischen Ablauf, sowie das Kommunikationsverhalten (verbal und non-verbal) des ganzen Gespräches: *Was wurde gut gemacht, was hätte man anders machen sollen (btrf. Kunde / Supporter)*. Danach soll noch das eigene Vorgehen reflektiert werden: *Wie lief die Zusammenarbeit, was könnte nächstes Mal verbessert werden?*

Die Analyse und die Präsentation sind ebenso Teil der Bewertung.

Jeder Lernende muss etwa gleich lang im Zentrum stehen. Der Film / Gespräch muss zwischen 5 und 10 Minuten dauern.

Sie könne aus diesen Beispielen einer typische Support-Situationen auswählen, oder selbst ein Szenario entwickeln:

- 1 Sie behandeln den Ablauf eines Problems in einer Supportorganisation vom Anfang bis zum Ende. Dabei ist ein Problem zu wählen, dass durch alle Supportstufen gehen muss. Sie können einen einfachen oder einen schwierigen Kunden wählen.
- 2 Ein Problem, dass nur vor Ort bei einem Kunden gelöst werden kann.
- 3 Das Problem kann gar nicht gelöst werden und der Kunde ist sehr schwierig und regt sich immer wieder sehr stark auf.

Gruppengrösse: 2-3 Teilnehmern

Zeitraumen

Folgende Termine sind für sie wichtig:

- 05.01.2023: Start der Arbeit (ca. 2 L.)
- 12.01.2023: Arbeit (4 L.)
- 19.01.2023: Arbeit (4 L.)
- 26.01.2023: Vorbereitung (1 L.) und **Präsentation der Arbeiten (3 L.)**

Gruppen

Die Gruppen wurden per Zufallsgenerator folgendermassen bestimmt:

	Name 1	Name 2	Name 3
Gruppe 1	Timothy	Robin	Mateo N.
Gruppe 2	Laurenz	Natarat	Florian
Gruppe 3	Ralph	Niklaus	Raffael
Gruppe 4	Colin	Silvan	Dilay
Gruppe 5	Julian	Nico	Mateo W.
Gruppe 6	Benjamin	Loris	

Bewertungskriterien

Sämtliche 3 Teilaspekte:

- a) Das Film - oder Tondokument
- b) Die technische und die Kommunikationsanalyse
- c) Die Präsentation

werden mit derselben Punktzahl (10 Punkte) gewertet.

Alle Gruppenmitglieder erhalten zunächst dieselbe Note. In der Projektbesprechung nach der Präsentation haben Sie noch die Möglichkeit bis maximal 0.5 Notenpunkte von sich an jemand anderes in der Gruppe weiterzugeben.