

Informatiker / Informatikerin (Betriebsinformatik)

Im Support arbeiten

Modulbeschreibung [Link zum ICT Competence Framework](#)

LBV LBV437-3

Aufteilung 10 x 4 Lektionen

Lehrmittel Titel: ~~IT-Fachkunde~~ IT-Fachkunde
Verlag: ~~Verlag Europa~~ Lehrmittel
ISBN: ~~978-3-7160-3160-8~~ 978-3-7160-3716-9

Modulplan	Informatiker / Informatikerin Im Support arbeiten	40 Lektionen
------------------	--	---------------------

Woche Datum Anz. Lkt.	Stoff	Lehrmittel Kapitel / Seite	Unterrichtsrapport, Bemerkungen
1 KW45 4	Begriffe, Supportlevel, Supportprozess Rollen		
2 KW46 4	Ticket-Systeme Kommunikationsmodelle		
3 KW47 4	Kundengespräche Fragetechniken Remote-Support		
4 KW48 4	Vorbereitung für Kundeneinsatz Wirkung und Auftreten Verbale / Nonverbale Kommunikation		
5 KW49 4	Fachgerechte Formulierungen eines Problemes Eskalationen		
6 KW50 4	LBV437-3 (1), 50%, 2 Lekt. Fehler systematisch eingrenzen / beheben Störungsfälle auswerten Störungen im Vorfeld erkennen		

Modulplan	Informatiker / Informatikerin Im Support arbeiten	40 Lektionen
------------------	--	---------------------

Woche Datum Anz. Lkt.	Stoff	Lehrmittel Kapitel / Seite	Unterrichtsrapport, Bemerkungen
Weihnachtsferien: 22.12.22 – 02.01.23			
7 KW01 4	Dokumentation eines Support-Falls Verschiedene Dokumentationsmöglichkeiten		
8 KW02 4	Video-Projekte Supportfall		
9 KW03 4	Video-Projekte Supportfall		
10 KW04 4	LBV437-3 (2), 50%, 2 Lekt., Videos Videos präsentieren		
Sportferien: 30.01.23 – 11.02.23			

Abwesenheit

Der verpasste Stoff muss durch den Studierenden selbstständig nachgeholt werden. Verpasste Prüfungen werden unaufgefordert innerhalb einer Woche und ausserhalb der normalen Unterrichtslektionen nachgeholt. Verpasste Prüfungen können je nach Dauer bis zum Nachholtermin schwieriger werden.

Unterlagen

Sollte der Wunsch auf ausgedruckte Unterlagen bestehen, müssen diese selbstständig und vor dem Unterricht ausgedruckt werden. Die Unterlagen sind unter Microsoft Teams in der Gruppe BFS_INF22a_BKU abgelegt.