

Fach: **Betriebs- und Gesamtwirtschaftliche Prozesse (BGP11)**
Serviceanfragen bearbeiten

Beruf: **alle Berufe**

Jahrgangsstufe: **11**

Basisinhalte	
Erstes Halbjahr	<p>Grundlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service-Level-Agreements: <ul style="list-style-type: none"> ○ Bestandteile ○ Typen ○ Rechtliche Einordnung und Abgrenzung ○ Nutzen • Support-Ebenen • ITIL: <ul style="list-style-type: none"> ○ Überblick ○ Ausgewählte Prozesse ○ Klassifizierung von eingehenden Anfragen
	<p>Erfassung von Störungen und Prozessdarstellung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incident Record • Priorisierung • Ticketsystem • Modellierung von Prozessen im Service Management (Ereignisgesteuerte Prozessketten)
Zweites Halbjahr	<p>Kommunikation im Service Desk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direkter und indirekter Kundenkontakt • Kommunikationsmodelle • Deeskalationsstrategien • Serviceanfragen (auch in englischer Sprache)
	<p>Messen von IT-Service Leistungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennzahlen • Darstellung in einfachen Reports • Maßnahmen zur Qualitätssteigerung
	<p>Praktische Anwendung zur Vertiefung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entgegennahme und Erfassung eingehender Störungsmeldungen • Situationsgerechte Kommunikation • Bearbeitung der Störungsmeldungen (Lösung bzw. Eskalation) • Reflexion des Bearbeitungsprozesses

Mindestanzahl und Art der Leistungsnachweise: 3 mündlich