

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"> • Fachbegriffe • Service Level Agreements: Bestandteile, rechtliche Einordnung, Nutzen, Abgrenzung nach der Art der Partner • Support-Ebenen • ITIL: Begriffe, Ziele, ausgewählte Prozesse
	<p>Kommunikation im Service Desk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direkter und indirekter Kundenkontakt • Kommunikationsmodelle • Deeskalationsstrategien • Serviceanfragen (auch in englischer Sprache)
	<p>Erfassung von Störungen I</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ticketsystem: Aufbau, Vorteile • Incident Record
Zweites Halbjahr	<p>Erfassung von Störungen II und Prozessdarstellung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorisierung: Incident-Priority-Matrix, Eisenhower-Matrix • Modellierung von Prozessen im Service Management <ul style="list-style-type: none"> ○ Ereignisgesteuerte Prozessketten ○ Anwendungsbereiche
	<p>Messen von IT-Services</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 von Störungsmeldungen (Lösung bzw. Eskalation) • Reflexion des Bearbeitungsprozesses

Anzahl und Art der Leistungsnachweise: 1 schriftlich + 2 mündlich
(KADM und KASM: 1 schriftlich + 1 mündlich)