

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

Beruf: **alle Berufe**

Jahrgangsstufe: **11**

Basisinhalte	
Erstes Halbjahr	<p>Grundlagen Workshop</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service Level Agreements (SLA): Fachbegriffe, Bestandteile, rechtliche Einordnung, Nutzen und Abgrenzung nach Art der Partner • Support-Ebenen • Cloudservices IaaS, PaaS und SaaS
	<p>Finanzierung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darlehensformen • Leasing
	<p>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL Grundlagen • Fachbegriffe im IT-Service Desk Kundensupport
	<p>Priorisierung von Incidents</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incident-Priority-Matrix • Eisenhower-Matrix
Zweites Halbjahr	<p>Modellierung von Prozessen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ereignisgesteuerte Prozessketten • Anwendungsbereiche im Service Desk
	<p>Messen von IT-Services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennzahlen • Darstellung in einfachen Reports • Maßnahmen zur Qualitätssteigerung
	<p>Kommunikation im Service Desk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsmodelle • Deeskalationsstrategien • Entgegennahme und Erfassung eingehender Störungsmeldungen • Situationsgerechte Kommunikation

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