

Handlungskompetenz b2: Komplexe ICT-Supportanfragen entgegennehmen und bearbeiten

Informatikerinnen und Informatiker nehmen komplexe Supportanfragen entgegen und erarbeiten Lösungen:

Sie erhalten im Rahmen des 3rd Level Supports eine Supportanfrage für ein komplexes ICT-Problem. Sie nehmen diese entgegen und beginnen sogleich, den Inhalt der Anfrage systematisch zu analysieren (z.B. mit Hilfe eines Fragenkatalogs oder einer Checkliste).

Mittels geeigneter Methoden oder Kollaborationen führen sie eine Lösung herbei und dokumentieren diese nach betriebspezifischen Vorgaben. Ihre Lösung für die Anfrage bereiten sie zielgruppengerecht (z.B. für den 2nd Level Support) auf und kommunizieren sie dem Anfragesteller.

Leistungsziele Betrieb

b2.1: Sie analysieren komplexe Anfragen systematisch (z.B. mit Hilfe eines Fragenkatalogs oder einer Checkliste). (K4)

b2.2: Sie führen mit geeigneten Methoden oder Kollaborationen Lösungen herbei. (K5)

b2.3: Sie dokumentieren Lösungen nach betriebspezifischen Vorgaben. (K3)

b2.4: Sie bereiten Lösungen für eine Anfrage zielgruppengerecht (z.B. für den 2nd Level Support) auf und kommunizieren sie. (K3)

From:

<https://wiki.rafisa.net/> -

Permanent link:

<https://wiki.rafisa.net/doku.php?id=de:bildungsplan:peb2>

Last update: **2021/09/02 16:48**

