

Inhaltsverzeichnis

Bildquellenverzeichnis	II
Vorwort	III
Lernfeld 1 Das Unternehmen und die eigene Rolle im Betrieb beschreiben	1
A Sie informieren sich, auch anhand des Unternehmensleitbildes, über die ökonomischen, ökologischen und sozialen Zielsetzungen des Unternehmens	1
A.1 Unterschiede zwischen Betrieb und Unternehmen, Share- und Stakeholder sowie Betriebsgrößen, Kundenbeziehungen, Handels- und Produktionsstufen	1
A.2 Betriebliche Produktionsfaktoren, Güterarten und Organisationsmittel	5
A.3 Unternehmensziele nach Kriterien hierarchisieren und identifizieren möglicher Zielkonflikte.....	10
A.4 Unternehmensziele anhand betrieblicher Kennzahlen operationalisieren.....	14
B Marktstruktur, Wertschöpfungskette und die eigene Rolle im Betrieb	22
B.1 Stellung und Funktion des Unternehmens im Wirtschaftskreislauf.....	22
B.2 Beschaffungs- und Absatzmärkte der Unternehmen nach Art, Segment, Potenzial, Anteil, Kundenstruktur und Volumen analysieren.....	27
B.3 Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens herausarbeiten	34
B.4 Rechtlicher Rahmen des Unternehmens, insbesondere im Hinblick auf Handelsregister, Firma, Vollmachten und Rechtsformwahl.....	47
C Erstellen und präsentieren einer multimedialen Darstellung des Unternehmens.....	56
C.1 Planen und Erstellen einer multimedialen Darstellung des Unternehmens im Projektteam.....	56
C.2 Präsentation der Ergebnisse	58
D Qualität des Handlungsprodukts kriteriengeleitet überprüfen und die eigene Rolle und das eigene Handeln im Betrieb reflektieren.....	60
D.1 Qualität der Präsentation anhand von Kriterien interpretieren und Verbesserungsvorschläge entwickeln	60
D.2 Die eigene Rolle und das eigene Handeln im Betrieb reflektieren.....	61
Lernfeld 2 Arbeitsplätze nach Kundenwunsch ausstatten	64
A Sie erfassen Anforderungen an die Ausstattung eines Arbeitsplatzes in einem internen Kundengespräch.....	64
A.1 Internes Kundengespräch planen, durchführen, auswerten und dokumentieren.....	64
A.2 Hardware- und Softwareanforderungen eines Arbeitsplatzes	67

A.3	Anforderungsdokumentation	70
A.4	Auswahlkriterien für die Hardware- und Softwarekomponenten eines Arbeitsplatzes	72
A.5	Normen und Vorschriften für den Betrieb und die Sicherheit der Hardwarekomponenten.....	75
B	Sie bereiten eine Auswahlentscheidung vor und führen diese durch	78
B.1	Technische Merkmale relevanter Produkte	78
B.2	Auswahlentscheidung (Nutzwertanalyse).....	93
B.3	Energieeffizienz	99
B.4	Angebotsvergleich und Lieferantenbestimmung.....	106
C	Sie erstellen auf Basis der ausgewählten Produkte und Lieferanten ein Kundenangebot, schließen den Kaufvertrag ab, organisieren den Beschaffungsprozess und nehmen die bestellten Komponenten in Empfang.....	115
C.1	Angebotserstellung	115
C.2	Kaufvertrag.....	133
C.3	Beschaffungsprozess.....	141
C.4	Empfang	148
D	Sie bereiten die Übergabe der Produkte vor, integrieren, konfigurieren der IT-Komponenten und nehmen diese in Betrieb.....	151
D.1	Produktübergabe.....	151
D.2	Integration von IT-Komponenten.....	153
D.3	Konfiguration von IT-Komponenten	160
D.4	Inbetriebnahme von IT-Komponenten.....	166
D.5	Arbeitsplatzübergabe	177
E	Sie bewerten die Durchführung des Kundenauftrags.....	183
E.1	Durchführungsbewertung	183
E.2	Verbesserungsvorschläge	185
	Lernfeld 3 Clients in Netzwerke einbinden	187
A	Sie erfassen die Anforderungen an die Integration von Clients in eine bestehende Netzwerkinfrastruktur in einem Kundengespräch.	187
A.1	Externes Kundengespräch planen, durchführen, auswerten und dokumentieren	187
A.2	Anforderungen an die Integration von Clients	190
A.3	Leistungskriterien	193

B	Sie informieren sich über Netzwerkinfrastrukturen mit ihren Eigenschaften und Standards. Sie nutzen dabei u. a. technische Dokumentationen und berücksichtigen betriebliche Sicherheitsvorgaben.	196
B.1	Netzwerkarchitekturen	196
B.2	Netzwerkkomponenten	203
B.3	Eigenschaften und Standards im Netzwerk.....	206
B.4	Netzwerkdokumentation.....	208
B.5	Sicherheitsvorgaben im Netzwerk	210
C	Sie planen die Integration in die analysierte Netzwerkinfrastruktur, indem Sie ein anforderungsgerechtes Konzept unter ökologischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten erstellen.	214
C.1	Integrationskonzept	214
C.2	Ökologische und wirtschaftliche Gesichtspunkte einer Client-Integration.....	216
D	Sie bestimmen auf der Basis der ermittelten Leistungskriterien die Komponenten, welche Sie im Anschluss konfigurieren und in das Netzwerk einbinden.....	218
D.1	Komponentenauswahl	218
D.2	Clients konfigurieren	221
D.3	Clients in das Netzwerk einbinden	225
E	Sie prüfen die Funktion der in das Netzwerk eingebundenen Komponenten und protokollieren das Ergebnis.	227
E.1	Funktionsprüfung von Clients	227
E.2	Prüfprotokoll	230
F	Sie reflektieren ihre Handlungen hinsichtlich möglicher Optimierung und bewerten das Ergebnis nach technischen, ökologischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten.	232
F.1	Handlungsreflexion	232
F.2	Ergebnisbewertung	234
	Lernfeld 4 Schutzbedarfsanalyse im eigenen Arbeitsbereich ausführen	236
A	Sie informieren sich über Informationssicherheit (Schutzziele) und rechtliche Regelungen sowie die Einhaltung von betrieblichen Vorgaben zur Bestimmung des Schutzniveaus für den eigenen Arbeitsbereich.	236
A.1	Schutzziele	236
A.2	Rechtliche Regelungen	240
A.3	Grundschnitzniveau im eigenen Arbeitsbereich.....	244

B	Sie planen eine Schutzbedarfsanalyse, indem Sie gemäß der IT-Sicherheitsleitlinie des Unternehmens Schutzziele des Grundschutzes in Ihrem Arbeitsbereich ermitteln und eine Klassifikation von Schadensszenarien vornehmen.	248
B.1	Schutzbedarfsanalyse.....	248
B.2	IT-Sicherheitsrichtlinien und Schutzziele	254
B.3	Klassifikation von Schadensszenarien.....	258
C	Sie entscheiden über die Gewichtung möglicher Bedrohungen unter Berücksichtigung der Schadensszenarien. Dazu führen Sie eine Schutzbedarfsanalyse in Ihrem Arbeitsbereich durch, nehmen Bedrohungsfaktoren auf und dokumentieren diese.	261
C.1	Bedrohungen.....	261
C.2	Gewichtung der Bedrohungen.....	264
D	Sie bewerten die Ergebnisse der Schutzbedarfsanalyse und gleichen diese mit der IT-Sicherheitsleitlinie des Unternehmens ab. Sie empfehlen Maßnahmen, setzen diese im eigenen Verantwortungsbereich um, reflektieren den Arbeitsablauf und übernehmen Verantwortung im IT-Sicherheitsprozess.	267
D.1	Schutzbedarfsanalyse Ergebnisbewertung.....	267
D.2	Empfehlung von Maßnahmen	272
D.3	Umsetzung von Maßnahmen	274
	Lernfeld 5 Software zur Verwaltung von Daten anpassen	277
A	Sie informieren sich innerhalb eines Projektes über die Abbildung von Informationen mittels Daten. Dabei analysieren Sie Daten hinsichtlich Herkunft, Art, Verfügbarkeit, Datenschutz, Datensicherheit und Speicheranforderung und berücksichtigen Datenformate und Speicherlösungen.	277
A.1	Abbildung von Informationen	277
A.2	Datenmodellierung	279
A.3	Datenformate und Speicherlösungen	282
B	Sie planen die Anpassung einer Anwendung zur Verwaltung der Datenbestände und entwickeln Testfälle. Dabei entscheiden Sie sich für ein Vorgehen.	289
B.1	Verwaltung von Datenbeständen	289
B.2	Anpassungsplanung einer Anwendung zur Datenverwaltung.....	290
B.3	Testfälle	291
C	Sie implementieren die Anpassung der Anwendung, auch im Team, und erstellen eine Softwaredokumentation.	293
C.1	Entwicklungskonzeption	293
C.2	Implementierung	294

Lernfeld 6 Serviceanfragen bearbeiten	305
A Sie nehmen Serviceanfragen entgegen, analysieren Serviceanfragen und prüfen deren vertragliche Grundlage. Sie ermitteln die Reaktionszeit und dokumentieren den Status der Anfragen im zugrundeliegenden Service-Management-System.	305
A.1 Vertragliche Grundlagen von Serviceanfragen.....	305
A.2 Analyse von Serviceanfragen.....	314
A.3 Service Management System.....	317
B Durch systematisches Fragen ordnen Sie Serviceanfragen unter Berücksichtigung des Support-Levels und fachlicher Standards ein. Sie ermitteln Lösungsmöglichkeiten im Rahmen des Support-Levels auf deren Basis Sie das Problem bearbeiten und den Bearbeitungsstatus dokumentieren. Sie kommunizieren mit den Prozessbeteiligten situationsgerecht, auch in einer Fremdsprache, und passen sich den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen an.....	322
B.1 Einordnung der Serviceanfragen und fachliche Standards.....	322
B.2 Ermittlung von Lösungsmöglichkeiten und Problembearbeitung.....	325
B.3 Kommunikation und Dokumentation.....	327
Sachwortverzeichnis	333