Bewertung IFF

Name: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Kompetenz	Beginner	Intermediate	Advanced	W
Kommunikation mit Kundinnen und Kunden	☐ Kann ein einfaches Gespräch führen oder einen Gesprächsleitfaden mit Hilfe, Vorlage oder KI erstellen. Die wichtigsten Gesprächsteile sind vorhanden, aber die Gesprächsführung ist noch wenig sicher oder wenig vertieft.	☐ Führt ein Supportgespräch strukturiert, freundlich und zielgerichtet. Stellt passende Rückfragen, fasst das Problem zusammen und nennt klare nächste Schritte.	☐ Führt Gespräche auch in schwierigen Situationen ruhig und professionell. Passt Ton, Detailgrad und Vorgehen sicher an die Kundin oder den Kunden an und kann die eigene Gesprächsstrategie begründen.	☐
Informationen sicher weitergeben	☐ Erkennt offensichtliche vertrauliche Informationen und kann mit Hilfe oder KI einfache Regeln zur Informationsweitergabe formulieren. Die Begründungen bleiben teilweise allgemein.	☐ Unterscheidet öffentliche, interne und vertrauliche Informationen zuverlässig. Gibt nur notwendige Informationen weiter und hält bei Unsicherheit Rücksprache.	☐ Beurteilt auch unklare Situationen sicher. Formuliert kundenfreundliche Antworten ohne sensible Details und erklärt, warum bestimmte Informationen nicht weitergegeben werden dürfen.	☐
PC in Betrieb nehmen	☐ Erstellt mit Anleitung, Vorlage oder KI eine einfache Checkliste zur Inbetriebnahme. Grundbegriffe wie Image, Sysprep und PowerShell werden genannt, aber noch nicht sicher erklärt.	☐ Beschreibt die Inbetriebnahme eines PCs vollständig und nachvollziehbar. Erklärt Image und Sysprep korrekt und nutzt einfache PowerShell-Befehle zur Kontrolle.	☐ Erkennt Risiken und Abhängigkeiten bei der Inbetriebnahme. Prüft systematisch, dokumentiert sauber und kann Abweichungen oder Fehler begründet eskalieren.	☐
Fehlersuche bei Geräten und Arbeitsplätzen	☐ Kann mit Hilfe oder KI einen einfachen Diagnoseablauf erstellen. Einzelne Prüfschritte sind vorhanden, aber Eingrenzung und Begründung sind noch lückenhaft.	☐ Geht bei Störungen systematisch vor. Grenzt ein, ob eine Person, ein Raum oder ein Gebäude betroffen ist, dokumentiert Prüfungen und leitet sinnvolle nächste Schritte ab.	☐ Analysiert komplexere Störungen strukturiert und priorisiert Prüfungen nach Wahrscheinlichkeit und Auswirkung. Trennt Beobachtungen, Vermutungen und bestätigte Ursachen konsequent.	☐

Kompetenz	Beginner	Intermediate	Advanced	W
Unterstützung bei Office und Teams	☐ Kann mit Anleitung oder KI einfache Hilfestellungen zu Office oder Teams formulieren. Typische Probleme wie falsche Accounts werden erkannt, aber noch nicht sicher eingegrenzt.	☐ Unterstützt Kundinnen und Kunden verständlich bei Office- und Teams-Problemen. Prüft Accounts, Anmeldung, Browser oder App und erklärt passende nächste Schritte.	☐ Erkennt wiederkehrende Muster und kann zwischen Bedienproblem, Kontoproblem, Berechtigung und Dienststörung unterscheiden. Erstellt klare Anleitungen, die auch andere verwenden können.	☐
Verständlich erklären und dokumentieren	☐ Kann eine technische Erklärung mit Hilfe, Vorlage oder KI vereinfachen. Die Erklärung ist grundsätzlich verständlich, enthält aber noch unnötige Fachbegriffe oder unklare Schritte.	☐ Erklärt technische Sachverhalte einfach, adressatengerecht und bei Bedarf auf Hochdeutsch. Nutzt Skizzen, Screenshots oder kurze Notizen sinnvoll und achtet auf Datenschutz.	☐ Erklärt auch komplexere Situationen sicher und wählt bewusst die passende Darstellungsform. Dokumentiert so, dass Kundinnen, Kunden und andere ICT-Fachpersonen den Ablauf nachvollziehen können.	☐

Punkteberechnung

Bewertung	Anzahl	Punkte	Totalpunkte
Nicht erreicht		0	
Beginner		1	
Intermediate		2	
Advanced		3	
Total bewertete Einträge			
Total erreichte Punkte			

Berechnung

Wir berechnen den Durchschnitt der bewerteten Einträge (erreichte Punktzahl / Anzahl bewerteter Einträge) und Runden auf ganze Punkte.

Besprechung und Unterschriften

Erreichtes Niveau: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Wurde besprochen am: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ mit PB: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Unterschrift Auszubbildende/r: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ PB: _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _