IGKG CIFC SCHWEIZ SUISSE SVIZZERA

Version für Kandidat:innen

Praktische Arbeit

Kauffrau/Kaufmann EFZ
Dienstleistung und Administration

Fall «TechnoSoft Solutions GmbH»

Version: 1.0 / 01.12.2025

TA	HKB	Thema	Methode	Max. Punkte
1	a und b	Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld	Mini-Case	9
2	c	Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen	Mini-Case	9
3	d	Gestalten von Kunden- und Lieferantenbeziehungen	Handlungs-simulation	9
4	e	Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt	Handlungs-simulation	9
5	a bis e	Eigene Praxis	Reflexions-gespräch	9
Total mögliche Punkte				**45**

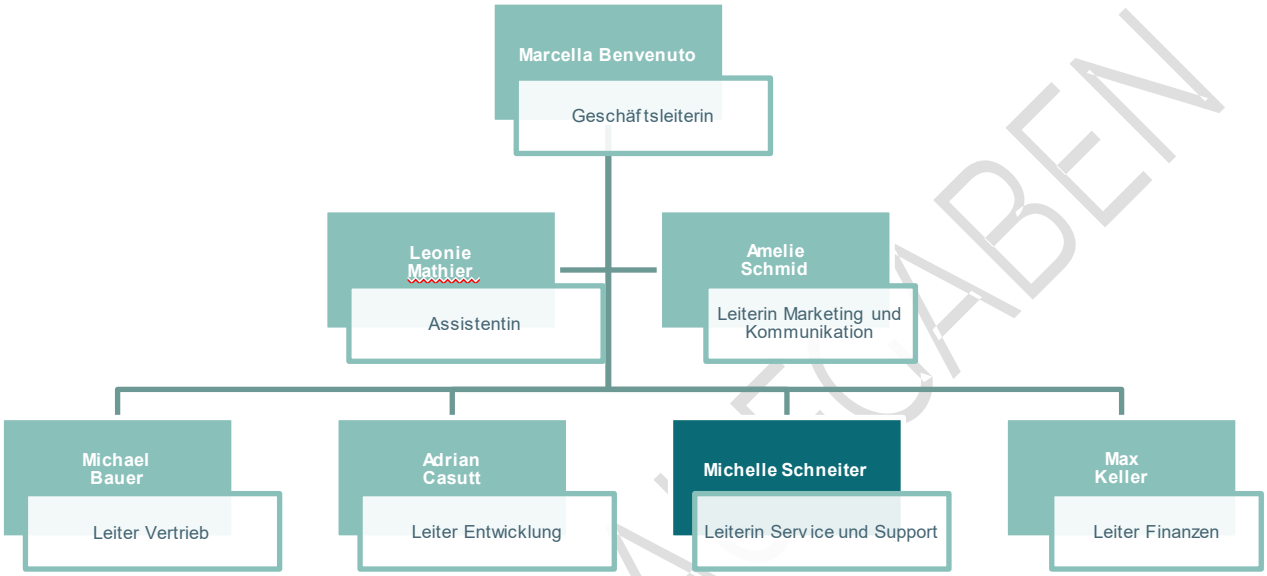
NULLSERIE AUFGABEN

Allgemeine Ausgangslage

Die TechnoSoft Solutions GmbH ist ein mittelständisches IT-Unternehmen mit knapp 50 Mitarbeitenden, das sich auf die Entwicklung von individuellen Softwarelösungen für Kunden aus verschiedenen Branchen spezialisiert hat.

Organigramm

Die TechnoSoft Solutions GmbH» ist folgendermassen organisiert:



Die TechnoSoft Solutions GmbH wird seit vier Jahren von Geschäftsleiterin Marcella Benvenuto geführt. Leonie Mathier unterstützt sie dabei in allen administrativen Angelegenheiten. Das Marketingteam besteht aus sechs Mitarbeitenden, die für den internen und externen Unternehmensauftritt, die Marktforschung, die Neukundengewinnung sowie die Pflege der Kundenbeziehungen verantwortlich sind. Im Vertrieb arbeiten drei Personen, welche Kundenanfragen sowie deren Wünsche und Anforderungen entgegennehmen und diese an die Entwicklungsabteilung weiterleiten.

Die grösste Abteilung ist die Entwicklung mit insgesamt 26 Mitarbeitenden. Sie realisieren die von den Kundinnen und Kunden in Auftrag gegebenen Softwarelösungen. Im Service und Support sind fünf Personen tätig. Diese Abteilung wird insbesondere bei der Implementierung kundenspezifischer Lösungen aktiv, unterstützt bei der Erstellung von Schulungsunterlagen für Endnutzerinnen und Endnutzer und fungiert als erster Ansprechpartner für Supportanfragen im Zusammenhang mit den implementierten Lösungen. Der Service und Support arbeitet dabei eng mit der Entwicklungsabteilung zusammen. In der Finanzabteilung schliesslich sind vier Mitarbeitende beschäftigt, die für die Rechnungsstellung, die Budget- und Investitionsplanung sowie die Erstellung der Jahresabschlüsse verantwortlich sind.

Kundinnen und Kunden

Zu den Kundinnen und Kunden der TechnoSoft Solutions GmbH gehören Unternehmen aus verschiedenen Branchen, die Bedarf an individuellen Softwarelösungen sowie IT-Beratung und -Support haben. Die Unternehmensgrössen sind dabei sehr unterschiedlich und reichen von kleinen Startups bis zu grossen Konzernen.

NULLSERIE AUFGABEN

Produkte und Dienstleistungen

Die TechnoSoft Solutions GmbH bietet folgende Produkte und Dienstleitungen an:

Individuelle Softwareentwicklung	Die TechnoSoft GmbH entwickelt massgeschneiderte Softwarelösungen für Unternehmen, wie zum Beispiel Datenbanken, E-Commerce-Plattformen oder Kundenbeziehungsmanagement-Systeme.
IT-Beratung und Strategie	Das Unternehmen bietet Beratungsdienstleistungen in den Bereichen IT-Strategie, Technologieauswahl, Prozessoptimierung und Digitalisierung an.
Kundensupport und Wartung	Neben der Entwicklung von Softwarelösungen bietet die TechnoSoft GmbH auch Kundensupport und Wartungsdienste an. Diese umfassen die Unterstützung der Kunden bei Fragen, Problemen oder technischen Schwierigkeiten mit den bereitgestellten Lösungen sowie die regelmässige Wartung und Aktualisierung der Software.
Schulungen und Schulungsmaterialien	Das Unternehmen stellt Schulungen und Schulungsmaterialien bereit, um Kunden bei der effektiven Nutzung der entwickelten Softwarelösungen zu unterstützen.

Ihre Rolle und Aufgaben

Sie arbeiten in der Abteilung «Service und Support». Ihre Verantwortlichkeiten umfassen die Annahme und Bearbeitung von Kundenanfragen sowie die Koordination von kaufmännischen Aufträgen. Sie arbeiten dabei eng mit den Abteilungen «Entwicklung» und «Vertrieb» zusammen. Neben Ihnen und Ihrer Vorgesetzten Michelle Schneiter arbeiten drei weitere Personen in Teilzeit und in Vollzeit in Ihrer Abteilung. Eingehende Supportanfragen von Kunden erhält Ihre Abteilung meist telefonisch oder per E-Mail an die Adresse support@technosoftsolutions.ch. Auf diese Adresse haben alle Mitarbeitenden Ihrer Abteilung Zugriff. Supportanfragen drehen sich oft um einfache Probleme wie vergessene Passwörter, das Löschen von Forumsbeiträgen oder das Hochladen von Dokumenten. Manchmal gibt es jedoch komplexere Anfragen, die Programmierkenntnisse erfordern und eine Absprache mit der Entwicklungs- oder Vertriebsabteilung notwendig machen.

NULLSERIE AUFGABEN

TA 1: Gestalten der beruflichen und persönlichen Entwicklung / Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld

Ausgangslage

In letzter Zeit ist es vermehrt vorgekommen, dass sich Kundinnen und Kunden sowohl am Telefon als auch per E-Mail über den Support beschwert haben. Sie beklagen sich unter anderem über lange Antwort-Wartezeiten, falsche Auskünfte sowie über ständig wechselnde Ansprechpersonen.

Die Beschwerden der Kundinnen und Kunden können Sie sehr gut nachvollziehen. Die Flut an eingehenden Anfragen ist jedoch sehr schwer zu bewältigen. Auch kommt es immer wieder vor, dass sich niemand in Ihrem Team wirklich verantwortlich für bestimmte Anfragen fühlt. Die Inbox der E-Mail-Adresse support@technosoftsolutions.ch wird einfach von dem bearbeitet, der gerade Zeit hat. Können Anfragen nicht gleich vollständig bearbeitet werden, gibt es keine systematische Übergabe an einen anderen Mitarbeiter oder eine andere Mitarbeiterin. Vor allem bei den Teilzeitmitarbeitenden führt das oft dazu, dass Anfragen einfach unter gehen. Erschwerend kommt hinzu, dass die Mitarbeitenden der Entwicklungsabteilung oft schwer zu erreichen sind und Supportanfragen grundsätzlich nicht prioritär behandeln.

Ihre Vorgesetzte hat erkannt, dass sich hier etwas ändern muss. Sie hat Ihnen den Auftrag erteilt, die Situation zu analysieren und sich Gedanken zu Verbesserungsmassnahmen zu machen.

Aufgabe	Zeit
1. Analysieren Sie die aktuelle Situation im Kundensupport: Welche Ursachen führen dazu, dass Kundenanfragen nicht zufriedenstellend bearbeitet werden können? Mit welchen Massnahmen, würden Sie die Situation nachhaltig verbessern?	3 Min
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Ergebnisse.	4 Min
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Expert/innen.	3 Min

Beurteilungskriterien	Punkte
Werden die Fragestellungen/Probleme/Herausforderungen in der beschriebenen Situation ganzheitlich erkannt?	3
Werden nachvollziehbare Konsequenzen/Massnahmen für das weitere Vorgehen abgeleitet?	3
Werden die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien nachvollziehbar beantwortet und begründet?	3

NULLSERIE AUFGABEN

IGKG CIFC SCHWEIZ SUISSE SVIZZERA

TA 2: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen

Ausgangslage

Um die Kundenzufriedenheit im Rahmen der Supportprozesse zu erhöhen, wurde entschieden, dass die Kundinnen und Kunden nach jeder abgeschlossenen Anfrage eine E-Mail mit einem Link zu einer Kundenzufriedenheitsumfrage erhalten. Ihr Kollege hat nun einen ersten Entwurf der Umfrage erstellt (siehe Anhang auf der Folgeseite) und bittet Sie um eine Rückmeldung dazu.

Aufgabe	Zeit
1. Analysieren Sie, inwieweit sich der beiliegende Fragebogen für die Messung der Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Supportleistungen eignet.	3 Min
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Analyseergebnisse und was Sie wie verbessern würden.	4 Min
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Expert/innen.	3 Min

Beurteilungskriterien	Punkte
Werden die Unstimmigkeiten erkannt?	3
Werden sinnvolle Verbesserungsmöglichkeiten geschildert?	3
Werden die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien nachvollziehbar beantwortet und begründet?	3

NULLSERIE AUFGABEN

Anhang: Fragebogen

Bitte nehmen Sie sich 10 Minuten Zeit, um den Fragebogen auszufüllen.

Vorname / Name _____

1. Was war der Grund für Ihre Anfrage?

O Rollen und Rechte

O Bedienung einer erworbenen Software

O Fehler in einer erworbenen Software

2. Ich habe eine schnelle und qualitativ hochwertige Antwort auf meine Frage erhalten.

O Trifft nicht zu

O Trifft mehr oder weniger zu

O Trifft zu

3. Meine Anfrage wurde nicht von unterschiedlichen Mitarbeitenden bearbeitet.

O Trifft nicht zu

O Trifft mehr oder weniger zu

O Trifft zu

4. Ich bin grundsätzlich mit dem Kundensupport bei der TechnoSoft Solutions GmbH zufrieden.

O Trifft nicht zu

O Trifft mehr oder weniger zu

O Trifft zu

NULLSERIE AUFGABEN

TA 3: Gestalten von Kunden- und Lieferantenbeziehungen

Ausgangslage

Sie sichten die Inbox der E-Mail-Adresse support@technosoftsolutions.ch und stossen dabei auf folgende E-Mail, die bereits seit drei Tagen unbearbeitet ist:

Guten Tag

Als langjähriger Kunde Ihres Unternehmens muss ich Ihnen leider mitteilen, dass ich mir langsam Gedanken darüber mache, den Anbieter zu wechseln. Ein Grund ist, dass ich immer ewig warten muss, bis ich eine Antwort auf meine Anfragen erhalte. Dies habe ich bisher stets in Kauf genommen, weil Ihre Lösungen bis jetzt immer von hervorragender Qualität waren. Das hat sich aber jetzt geändert.

Mit dem im letzten Monat bei uns implementierten Intranet bin ich ganz und gar nicht zufrieden. Möchte man mit dem Smartphone auf das Intranet zugreifen, werden bestimmte Inhalte gar nicht und andere nur teilweise angezeigt. Meine Mitarbeiter sind aber vor allem auf den Baustellen unterwegs – weshalb sie den mobilen Zugriff benötigen. Bitte beheben Sie das so schnell wie möglich.

Freundliche Grüsse,

Markus Oberhammer

Geschäftsleiter Bau & Co

Aufgabe	Zeit
1. Überlegen Sie, wie Sie dem Kunden antworten würden und wie Ihr weiteres Vorgehen nach der Antwort ist.	3 Min
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Überlegungen und begründen Sie diese.	4 Min
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Expert/innen.	3 Min

Beurteilungskriterien	Punkte
Wird das Vorgehen in der Situation vollständig und korrekt beschrieben ODER wird die Handlung vollständig und korrekt umgesetzt?	3
Wird das Vorgehen/Handeln nachvollziehbar begründet?	3
Werden die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien nachvollziehbar beantwortet und begründet?	3

NULLSERIE AUFGABEN

TA 4: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

Schwerpunkt «Content-Entwicklung»

Ausgangslage

Die TechnoSoft Solutions GmbH stellt fest, dass potenzielle Kundinnen und Kunden häufig nicht genau wissen, welche Dienstleistungen und Projekte das Unternehmen anbietet. Deshalb soll auf der Unternehmenswebseite ein neuer Bereich mit Beispielprojekten aufgebaut werden.

Die Geschäftsleitung hat entschieden, dass die Abteilung «Service und Support» die inhaltliche Konzeption und laufende Pflege dieses Bereichs übernimmt. In diesem Zusammenhang wurde Ihnen die Verantwortung für die Erstellung der Inhalte übertragen. Die technische Umsetzung erfolgt durch die Entwicklungsabteilung.

Aufgabe	Zeit
1. Überlegen Sie, wie die Umgebung zur Abbildung von Beispielprojekten auf der Webseite der TechnoSoft Solutions GmbH aussehen könnte (Aufbau, Struktur, Inhalte) und welche Vorgaben Sie berücksichtigen müssen.	3 Min
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Überlegungen und begründen Sie diese.	4 Min
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Expert/innen.	3 Min

Beurteilungskriterien	Punkte
Wird das Vorgehen in der Situation vollständig und korrekt beschrieben ODER wird die Handlung vollständig und korrekt umgesetzt?	3
Wird das Vorgehen/Handeln nachvollziehbar begründet?	3
Werden die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien nachvollziehbar beantwortet und begründet?	3

NULLSERIE AUFGABEN

TA 4: Einsetzen von Technologien der digitalen Arbeitswelt

Schwerpunkt «Technologische Infrastruktur»

Ausgangslage

Die TechnoSoft Solutions GmbH führt in der Abteilung «Service und Support» das neue Ticketing-System «TickTrack» ein, um Supportanfragen effizienter zu bearbeiten. Das System wurde bereits getestet und soll in vier Wochen produktiv eingesetzt werden.

Über das System werden künftig alle Kundenanfragen – unabhängig vom Kommunikationskanal – als Tickets erfasst, priorisiert, zugewiesen und dokumentiert. Jede Anfrage erhält eine eindeutige Ticketnummer, und der gesamte Bearbeitungsprozess wird digital nachverfolgt.

Sie wurden beauftragt, die Einführung des neuen Systems zu koordinieren und die Mitarbeitenden Ihrer Abteilung in dessen Anwendung zu schulen.

Aufgabe	Zeit
1. Überlegen Sie, wie Sie vorgehen würden, um die Mitarbeitenden Ihrer Abteilung innerhalb der kommenden zwei Wochen auf die Einführung des Ticketing-Systems vorzubereiten.	3 Min
2. Schildern Sie den Expert/innen Ihre Überlegungen und begründen Sie diese.	4 Min
3. Beantworten Sie die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien der Expert/innen.	3 Min

Beurteilungskriterien	Punkte
Wird das Vorgehen in der Situation vollständig und korrekt beschrieben ODER wird die Handlung vollständig und korrekt umgesetzt?	3
Wird das Vorgehen/Handeln nachvollziehbar begründet?	3
Werden die weiterführenden Fragen oder Fragen zu alternativen Szenarien nachvollziehbar beantwortet und begründet?	3

NULLSERIE AUFGABEN