

B: Handeln Interagieren in einem vernetzten Arbeitsumfeld in agilen Arbeits- und Organisationsformen
B2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren – Praxisauftrag 1

Informationen dienstleistungsorientiert entgegennehmen, weiterleiten und betriebliche Schnittstellen analysieren

Leistungsziele:

- Sie arbeiten als Bindeglied mit unterschiedlichen Schnittstellenpartnern und Anspruchsgruppen effizient zusammen über unterschiedliche Kanäle. (K3)
- Sie schätzen die Bedürfnisse und Anliegen der verschiedenen Anspruchsgruppen an den Schnittstellen ein und leiten zweckmässige Arbeitsschritte systematisch ab. (K4)
- Sie koordinieren an den Schnittstellen zwischen allen Beteiligten mit kaufmännischen Hilfsmitteln. (K3)
- Sie kommunizieren und dokumentieren als Bindeglied anspruchsvolle technische und fachliche Inhalte gegenüber internen und externen Schnittstellenbeteiligten adressatengerecht. (K3)
- Sie wenden im Geschäftsverkehr die betrieblichen und gesellschaftlichen Regeln, Usancen und Vorgaben an. (K3)
- Sie reflektieren ihre Schnittstellenkoordination und schlagen den zuständigen Stellen Optimierungsmassnahmen vor. (K4)
- Sie arbeiten mit den Fachverantwortlichen konstruktiv zusammen. (K3)

Empfehlung: Erstes oder zweites Lehrjahr / Kombination mit *D1_PA1 «D1 PA1: Anliegen entgegennehmen und gegebenenfalls weiterleiten»* möglich

Praxisauftrag

Ausgangslage

In deinem Arbeitsalltag hast du mit unterschiedlichen Abteilungen und Schnittstellen zu tun. Dadurch nimmst du von verschiedensten Seiten Informationen entgegen und analysierst sie. Wenn nötig leitest du diese weiter. Nutze diesen Praxisauftrag, um verschiedene Informationen gekonnt entgegenzunehmen, zu analysieren und an die richtige Stelle weiterzuleiten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Trage die wichtigsten Regeln deines Betriebs zur schriftlichen Kommunikation und zum Weiterleiten von Informationen zusammen. Halte diese in geeigneter Form fest.

Teilaufgabe 2: Erstelle eine grafische Übersicht (z.B. Mindmap, Tabelle) mit allen Schnittstellen und deren Anspruchsgruppen, die du in deinem aktuellen Arbeitsgebiet erkennst.



Option branchenspezifisch: Erstelle eine grafische Übersicht (z.B. Mindmap, Tabelle) mit allen Schnittstellen und deren Anspruchsgruppen, die du in deinem versicherungsspezifischen Arbeitsgebiet erkennst.

Teilaufgabe 3:

Mache dir Gedanken zu den folgenden Fragen:

- Gibt es erkennbare Unterschiede bei den Schnittstellen hinsichtlich der eingesetzten Hilfsmittel (E-Mail, Notiz, Telefon, Besprechung, online-Bibliotheken/Listen auf Sharepoint, andere interne Applikationen usw.)?
- Gibt es erkennbare Unterschiede bei den Schnittstellen, was den Inhalt der Kommunikation betrifft?
- Gibt es unterschiedliche Bedürfnisse der Anspruchsgruppen, die es zu berücksichtigen gilt?



Für die Analyse kann beispielsweise das W-Raster (Wer, was, wie viel, wann, wo etc.) hinzugezogen werden. Informiere dich dazu im Internet oder bei deinen Arbeitskollegen/-innen.

Ergänze deine grafische Übersicht mit hilfreichen Informationen.

Teilaufgabe 4:

Bewerte die aktuelle Zusammenarbeit der aufgeführten Schnittstellen mit 0 – 3 Punkten:

0 = nicht dienstleistungsorientiert

1 = verbesserungswürdig im Hinblick auf Dienstleistungsorientierung

2 = dienstleistungsorientiert

3 = Zusammenarbeit sowohl dienstleistungsorientiert wie bereichernd in zwischenmenschlicher Beziehung.

Teilaufgabe 5:

Erarbeite Optimierungsvorschläge bei Schnittstellen, denen du ein Rating zwischen 0 – 1 vergeben hast.

Begründe jeweils bei den Schnittstellen, wo du ein Rating von 2 oder 3 vergeben hast, warum du diese Schnittstelle als dienstleistungsorientiert erachtest.

Teilaufgabe 6: Reflektiere deinen Beitrag an den Schnittstellen.

- Wie dienstleistungsorientiert ist deine Haltung?

Ziehe dazu deine Notizen aus Teilaufgabe 1 und 2 bei.



Zu einer dienstleistungsorientierten Haltung gehören z.B. offene Kommunikation, Zuverlässigkeit, Zuvorkommenheit und Vertrauenswürdigkeit. Diese Aufzählung ist jedoch nicht vollständig

Teilaufgabe 7: Halte deine Übersicht aus Teilaufgabe 1 und 2 sowie deine Einschätzung, Optimierungsvorschläge und Reflektion in deiner Lerndokumentation fest. Ergänze diese mit deinen Erkenntnissen und einer Reflektion.

Betriebsspezifische Vorgaben:

Allenfalls interne Regeln zur schriftlichen Kommunikation hinterlegen.



Kompetenzraster Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Verhalte ich mich an betrieblichen Schnittstellen stets professionell?

Kompetenzkriterien

Ich nehme eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, ich verhalte mich immer allen Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.

Ich bin für alle Anspruchsgruppen erreichbar. Das heisst, ich beantworte E-Mails zeitnah und nehme das Telefonat entgegen.

Ich kommuniziere mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, ich halte keine Informationen zurück.

Ich bemühe mich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen.

Ich leite von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für mich selbst ab.

Leitfrage 2: Leite ich Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

Ich leite alle Informationen rechtzeitig weiter.

Wenn ich Informationen weiterleite, achte ich darauf, dass sie für alle Beteiligten verständlich sind.

Ich leite Informationen immer wahrheitsgetreu weiter.

Ich wähle für jede Information, die ich weiterleite, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet) aus.

Leitfrage 3: Gelingt es mir, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Kompetenzkriterien

Ich stelle mir zu verschiedenen Schnittstellen in meinem Betrieb regelmässig gezielte Fragen, z.B. zu Fehlern, Missverständnissen oder Lücken in Prozessen.

Die Fragen, die ich mir zu Schnittstellen stelle, beantworte ich für mich wahrheitsgemäss und halte die Antworten schriftlich fest.

Während meiner täglichen Arbeit mache ich mir laufend Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.

Ich mache mir Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen.

Leitfrage 4: Bringe ich Optimierungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein? / Bringe ich passende Argumente ein für betriebliche Prozesse und Schnittstellen, warum diese nicht optimiert werden müssen?

Kompetenzkriterien

Ich bereite mich gut auf ein Gespräch zu meinen Analyseergebnissen vor, indem ich mir schlagkräftige Argumente für meinen Standpunkt überlege.

Allfällige Verbesserungsvorschläge bringe ich an der dafür zuständigen Stelle in meinem Betrieb an.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Verhält er/sie sich an betrieblichen Schnittstellen stets professionell?

Kompetenzkriterien

Er/sie nimmt eine dienstleistungsorientierte Haltung ein. Das heisst, er/sie verhält sich immer allen Beteiligten gegenüber zuverlässig, vertrauenswürdig, entgegenkommend und verständnisvoll.

Er/sie ist für alle Anspruchsgruppen erreichbar. Das heisst, er/sie beantwortet E-Mails zeitnah und nimmt Telefonate entgegen.

Er/sie kommuniziert mit allen Anspruchsgruppen offen und transparent. Das heisst, er/sie hält keine Informationen zurück.

Er/sie bemüht sich an Schnittstellen darum, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt einzuschätzen.

Er/sie leitet von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für sich selbst ab.

Leitfrage 2: Leitet er/sie Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

Er/sie leitet alle Informationen rechtzeitig weiter.

Wenn er/sie Informationen weiterleitet, achtet er/sie darauf, dass sie für alle Beteiligten verständlich sind.

Er/sie leitet Informationen immer wahrheitsgetreu weiter.

Er/sie wählt für jede Information, die er/sie weiterleitet, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet) aus.

Leitfrage 3: Gelingt es ihm/ihr, betriebliche Prozesse und Schnittstellen zielführend zu analysieren?

Kompetenzkriterien

Er/sie stellt sich zu verschiedenen Schnittstellen in seinem/ihrem Betrieb regelmässig gezielte Fragen, z.B. zu Fehlern, Missverständnissen oder Lücken in Prozessen.

Die Fragen, die er/sie sich zu Schnittstellen stellt, beantwortet er/sie für sich wahrheitsgemäss und hält die Antworten schriftlich fest.

Während seiner/ihrer täglichen Arbeit macht er/sie sich laufend Notizen zu Problemen, Lücken, offenen Fragen und Fehlern an Schnittstellen und in betrieblichen Prozessen.

Er/sie macht sich Gedanken zu möglichen Lösungen für Probleme, Lücken und Missverständnissen, die an Schnittstellen auftauchen.

Leitfrage 4: Bringt sie/er Optimierungsvorschläge zu betrieblichen Prozessen und Schnittstellen gekonnt ein? / Bringt er/sie passende Argumente ein für betriebliche Prozesse und Schnittstellen, warum diese nicht optimiert werden müssen?

Kompetenzkriterien

Er/sie bereitet sich gut auf ein Gespräch zu seinen/ihren Analyseergebnissen vor, indem er/sie sich schlagkräftige Argumente für seinen/ihren Standpunkt überlegt.

Allfällige Verbesserungsvorschläge bringt er/sie an der dafür zuständigen Stelle im Betrieb an.
