

Zehn Übungsfälle

Critical Incidents lassen sich üben. Zehn selbst geschriebene Fälle im Format der Prüfung – 30 Minuten Vorbereitung, 30 Minuten Gespräch.

- Schwerpunkt Handlungskompetenzbereiche E und F
- Jeder Fall mit Zahlen, Zielkonflikt und zwei Aufgaben
- Keine Prüfungsaufgaben – eigene Konstruktionen zum Üben

So übt man damit

Das Format ist wichtiger als der Inhalt.

- 1 Fall aufdecken, Timer auf 30 Minuten. Nur der Fall und ein leeres Blatt – Recherche erlaubt, wie in der Prüfung.
- 2 Notizen gliedern nach: Sachverhalt, Zielkonflikt, Betroffene, Optionen, Empfehlung, Grenzen.
- 3 Timer auf 30 Minuten. Laut sprechen – zu einer Lernpartnerin oder in eine Aufnahme. Nicht ablesen.
- 4 Auswerten entlang von vier Fragen: War die Struktur erkennbar? Habe ich priorisiert oder nur aufgezählt? Habe ich den Fall benutzt oder allgemein gesprochen? Habe ich Grenzen benannt?

Die Regel, die den grössten Unterschied macht

Immer laut. Wer nur denkt, überschätzt seine Struktur um den Faktor zwei. Die erste Aufnahme ist unangenehm und lehrreicher als drei gelesene Kapitel.



Analysieren kann jeder. Priorisieren wird bewertet.

Gefordert ist, mögliche Handlungsoptionen zu erläutern und die priorisierte Option überzeugend zu begründen. Wer bei den Optionen stehen bleibt, gibt die Hälfte der Aufgabe zurück.

Dreiundzwanzig Ideen, zwei Entwickler

AUSGANGSLAGE

Nach einem internen KI-Ideenworkshop liegen 23 Vorschläge vor. Die Geschäftsleitung hat kommuniziert, man wolle «bis Ende Q2 sichtbare Resultate». Verfügbar sind zwei Entwicklerinnen zu je 50 Stellenprozent und ein Budget von CHF 120'000. Drei Ideen stammen von Mitgliedern der Geschäftsleitung selbst.

ZIELKONFLIKT

Sichtbarkeit gegen Wirkung. Die drei politisch gewichtigen Ideen sind fachlich die schwächsten.

- 1 Analysieren Sie die Ausgangslage. Welche Faktoren bestimmen, welche Vorhaben zuerst angegangen werden?
- 2 Zeigen Sie Ihr Vorgehen für die Priorisierung und begründen Sie, wie Sie das Ergebnis gegenüber der Geschäftsleitung vertreten.

Die Güte sinkt, und niemand merkt es

AUSGANGSLAGE

Ein Klassifikationsmodell sortiert seit vierzehn Monaten eingehende Anfragen. Bei der Abnahme lag die Trefferquote bei 91 Prozent. Eine Kundenreklamation führt zu einer Stichprobe: aktuell 78 Prozent. Ein Monitoring existiert, es misst Verfügbarkeit und Antwortzeit. Fachliche Qualität wird nicht gemessen.

ZIELKONFLIKT

Sofortige Abschaltung würde den Betrieb lahmlegen. Weiterlaufen lassen erzeugt weitere Fehlentscheide.

- 1 Analysieren Sie, wie es zu dieser Situation kommen konnte, und benennen Sie die Risiken.
- 2 Erläutern Sie Handlungsoptionen für die nächsten vier Wochen und begründen Sie Ihre priorisierte Option.

Schatten-KI im Kundendienst

AUSGANGSLAGE

Eine anonyme Umfrage zeigt: 41 Prozent der Mitarbeitenden im Kundendienst nutzen private Konten kommerzieller KI-Dienste für die Arbeit. In mindestens zwei Fällen wurden vollständige Kundendossiers eingefügt. Es gibt keine interne Richtlinie und kein freigegebenes Werkzeug. Die Betroffenen berichten, sie seien dadurch spürbar schneller.

ZIELKONFLIKT

Ein Verbot beseitigt das Risiko und den Produktivitätsgewinn gleichzeitig – und verlagert die Nutzung ins Verborgene.

- 1 Analysieren Sie die Situation aus Sicht von Compliance und aus Sicht der Mitarbeitenden.
- 2 Skizzieren Sie Ihr Vorgehen für die nächsten drei Monate und begründen Sie die Reihenfolge Ihrer Massnahmen.

Budgetstopp drei Monate vor dem Rollout

AUSGANGSLAGE

Ein Pilot läuft seit fünf Monaten erfolgreich in einer Abteilung: 30 Prozent weniger Durchlaufzeit, hohe Akzeptanz. Für den Rollout auf vier weitere Abteilungen sind CHF 180'000 eingeplant. Wegen eines Ergebniseinbruchs friert die Finanzleitung alle nicht zwingenden Vorhaben für zwölf Monate ein. Die Pilotabteilung fragt, ob sie das System behalten darf.

ZIELKONFLIKT

Der Nutzen ist belegt, das Geld ist weg. Warten kostet Momentum und Vertrauen.

- 1 Analysieren Sie, welche Konsequenzen ein zwölfmonatiger Unterbruch für Nutzen, Betrieb und Akzeptanz hätte.
- 2 Erarbeiten Sie Handlungsoptionen und begründen Sie, welche Sie der Finanzleitung vorschlagen.

Verdacht auf Benachteiligung

AUSGANGSLAGE

Ein Vorauswahlssystem für Bewerbungen ist seit acht Monaten im Einsatz. Eine Auswertung der Personalkommission zeigt: Bewerbungen mit Lücken im Lebenslauf werden signifikant seltener weiterempfohlen, unabhängig von der Qualifikation. Betroffen sind überproportional Personen mit Betreuungspflichten. Das System wurde auf historischen Einstellungsentscheiden trainiert.

ZIELKONFLIKT

Das System bildet die bisherige Praxis korrekt ab – und genau das ist das Problem.

- 1 Analysieren Sie die Ursachen und die rechtlichen sowie ethischen Dimensionen der Situation.
- 2 Erläutern Sie Ihre Handlungsoptionen und begründen Sie Ihre Empfehlung gegenüber der Geschäftsleitung.

Die Nutzung bricht ein

AUSGANGSLAGE

Ein Assistenzsystem für die Sachbearbeitung wurde vor vier Monaten eingeführt. Die Nutzung stieg auf 60 Prozent und ist seither auf 12 Prozent gefallen. In der Einführung gab es eine zweistündige Schulung und ein Handbuch. Aus dem Team hört man, das System sei «nett, aber ich bin ohne schneller». Die Teamleitung nutzt es selbst nicht.

ZIELKONFLIKT

Technisch funktioniert alles. Der Nutzen entsteht trotzdem nicht.

- 1 Analysieren Sie mögliche Ursachen für den Nutzungsrückgang.
- 2 Zeigen Sie Ihr Vorgehen zur Wiederbelebung auf und begründen Sie, womit Sie beginnen.

Der Einzige geht

AUSGANGSLAGE

Die Fachperson, die das interne Wissensassistenten-System aufgebaut hat und als Einzige die Datenpipeline, die Bewertungslogik und die Betriebsabläufe kennt, kündigt mit einer Frist von zwei Monaten. Dokumentiert sind ein Architekturdiagramm und eine Installationsanleitung. Das System wird täglich von rund 200 Personen genutzt.

ZIELKONFLIKT

Zwei Monate reichen für Übergabe oder für Weiterentwicklung – nicht für beides.

- 1 Analysieren Sie das Risiko und benennen Sie, welches Wissen konkret verloren zu gehen droht.
- 2 Erarbeiten Sie einen Plan für die verbleibenden acht Wochen und begründen Sie Ihre Prioritäten.

Der Anbieter zieht das Modell zurück

AUSGANGSLAGE

Der Anbieter des eingesetzten Sprachmodells kündigt an, die genutzte Modellversion in 90 Tagen abzuschalten. Das Nachfolgemodell kostet 60 Prozent mehr pro Anfrage und verhält sich in ersten Tests bei Fachbegriffen anders. Drei produktive Anwendungen sind betroffen, eine davon im Kundenkontakt.

ZIELKONFLIKT

Schnelle Migration gefährdet die Qualität, sorgfältige Migration die Frist.

- 1 Analysieren Sie die Auswirkungen auf Betrieb, Kosten und Qualität.
- 2 Erläutern Sie Ihre Handlungsoptionen und begründen Sie die priorisierte Option gegenüber der Geschäftsleitung.

Der Erfolg erzeugt Erwartungen

AUSGANGSLAGE

Der erste KI-Use-Case war ein sichtbarer Erfolg und wurde intern breit kommuniziert. Innerhalb von drei Wochen melden fünf Abteilungen Bedarf an – durchwegs formuliert als «wir hätten auch gern KI», ohne beschriebenen Prozess und ohne benanntes Problem. Zwei Abteilungsleitungen haben bereits eigene Offerten eingeholt.

ZIELKONFLIKT

Die Begeisterung ist wertvoll und die Richtung falsch. Bremsen kostet Rückhalt.

- 1 Analysieren Sie die Chancen und Risiken dieser Situation für die Organisation.
- 2 Zeigen Sie Ihr Vorgehen auf, um aus der Nachfrage tragfähige Vorhaben zu machen, und begründen Sie es.

Der Assistent hat etwas zugesagt

AUSGANGSLAGE

Ein Auskunftsassistent auf der Website hat einer Kundin eine Leistung bestätigt, die es so nicht gibt. Die Kundin beruft sich auf den Chatverlauf und fordert Erfüllung. Der Assistent ist seit sechs Wochen produktiv, es gibt weder eine Protokollierungspflicht noch eine automatische Eskalation bei unsicheren Antworten. Der Rechtsdienst fragt nach der Faktenlage.

ZIELKONFLIKT

Sofortabschaltung ist sicher und sichtbar. Weiterbetrieb ohne Änderung ist fahrlässig.

- 1 Analysieren Sie den Vorfall: Was ist passiert, welche Pflichten sind berührt, welche Risiken bestehen?
- 2 Erläutern Sie Sofortmassnahmen und mittelfristige Massnahmen und begründen Sie Ihre Priorisierung.

Das Raster für die Nachbesprechung

Dieselben Dimensionen, nach denen bewertet wird.

Fachliche Korrektheit	Habe ich Begriffe, Methoden und Pflichten richtig benannt? Habe ich etwas behauptet, das ich nicht belegen kann?
Vorgehen	War eine Reihenfolge erkennbar? Habe ich Kriterien genannt, bevor ich bewertet habe? Habe ich Sofort- und Folgemassnahmen getrennt?
Argumentation	Ist nachvollziehbar, warum ich diese Option gewählt habe – und nicht die andere?
Reflexion	Habe ich gesagt, was ich nicht weiss, welche Annahme trägt und was meine Empfehlung kippen würde?

Zehn Fälle, zehn Stunden, ein anderes Gefühl.

In der Lerngruppe finden sich Lernpartnerinnen und Lernpartner aus derselben Kohorte – für genau dieses Format.

fa-aibs.ch

Private Lerngruppe. Keine Verbindung zur Prüfungskommission oder zu ICT-Berufsbildung Schweiz. Verbindlich sind Prüfungsordnung, Wegleitung und Anhang in der geltenden Fassung.