

Advisor (Produkt- und Kundenbetreuer/innen)
→ IT Service Advisor (IT-Kundenbetreuer/in)
Kurzbeschreibung

IT Service Advisor analysieren komplexe Probleme und Anfragen von Kunden zu IT-Produkten, erarbeiten Problemlösungen und implementieren diese mit dem Ziel einer zuverlässigen Produkt- und Servicequalität im Hardware-, Software- und Netzwerk-Bereich.

Arbeitsgebiete und Aufgaben

IT Service Advisor analysieren komplexe Probleme von IT-Produkten und -Systemen. Sie erarbeiten und implementieren Problemlösungen.

IT Service Advisor werden von Unternehmen beschäftigt, die einzelne Hard- und Softwareprodukte bzw. Produktgruppen oder Komplettlösungen entwickeln und vertreiben (produktspezifischer IT Support). Ihre Aufgabe ist es, die Funktionalität der Produkte und Lösungen und damit die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Häufig ist der produktspezifische Support in drei Levels organisiert; IT Service Advisor führen dann den 2nd oder 3rd Level Support durch. IT Service Advisor nehmen Kundenanfragen, Fehlermeldungen und Kundenreklamationen auf und bewerten sie. Sie lokalisieren und beheben technische Fehler.

IT Service Advisor werden auch von Unternehmen beschäftigt, die firmenintern oder für Kunden Support für Rechnersysteme bzw. Teilbereiche von Rechnersystemen inklusive deren Komponenten leisten (systemspezifischer Support). Sie schulen Kunden und Mitarbeiter.

Referenzprozess (Grafik, siehe Rückseite) →
Teilprozesse
Referenzprozess 1: Service

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 01. Überwachen des Systems | 06. Analysieren des aufgetretenen Problems |
| 02. Abklären der Kundenreklamation | 07. Realisieren einer funktionalen Alternative |
| 03. Einschätzen der Problemsituation | 08. Beseitigen des Problems |
| 04. Verhindern von Schäden | 09. Informieren des Vertriebs |
| 05. Planen des weiteren Vorgehens | 10. Übergeben des Systems an Kunden |

Referenzprozess 2: Organisation

- | | |
|--|--|
| 01. Sicherstellen der Service-Leistungen | 03. Dokumentieren des Fehler-Handling |
| 02. Sicherstellen der Support-Effizienz | 04. Dokumentieren von Aufwänden und Leistungen |

Profilprägende Kompetenzfelder

Die Beherrschung der profiltypischen Arbeitsprozesse setzt Kompetenzen unterschiedlicher Reichweite in den nachstehend aufgeführten beruflichen Kompetenzfeldern voraus. Den Kompetenzfeldern sind Wissen und Fähigkeiten sowie typische Methoden und Werkzeuge unterschiedlicher Breite und Tiefe zugeordnet.

» Profilspezifische Kompetenzfelder:

Netzwerke, Betriebssysteme, Datenbanken,
 Systemkomponenten,
 Anwendungen,
 Netzwerk-, Systemanalysewerkzeuge,
 Programmier- und Skriptsprachen,
 Protokolle,
 Schnittstellen,
 Systemanpassung,
 Wirtschaftlichkeitsanalysen.

» Gruppenspezifische Kompetenzfelder:

Vernetztes Denken,
 Marktüberblick,
 Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung,
 Moderation,
 Konfliktbewältigung,
 Kundengerechte Beratung,
 Serviceorientierung,
 Mediengestützte Sach- und Ergebnispräsentation.

» Gemeinsame Kompetenzfelder für alle IT-Spezialisten:

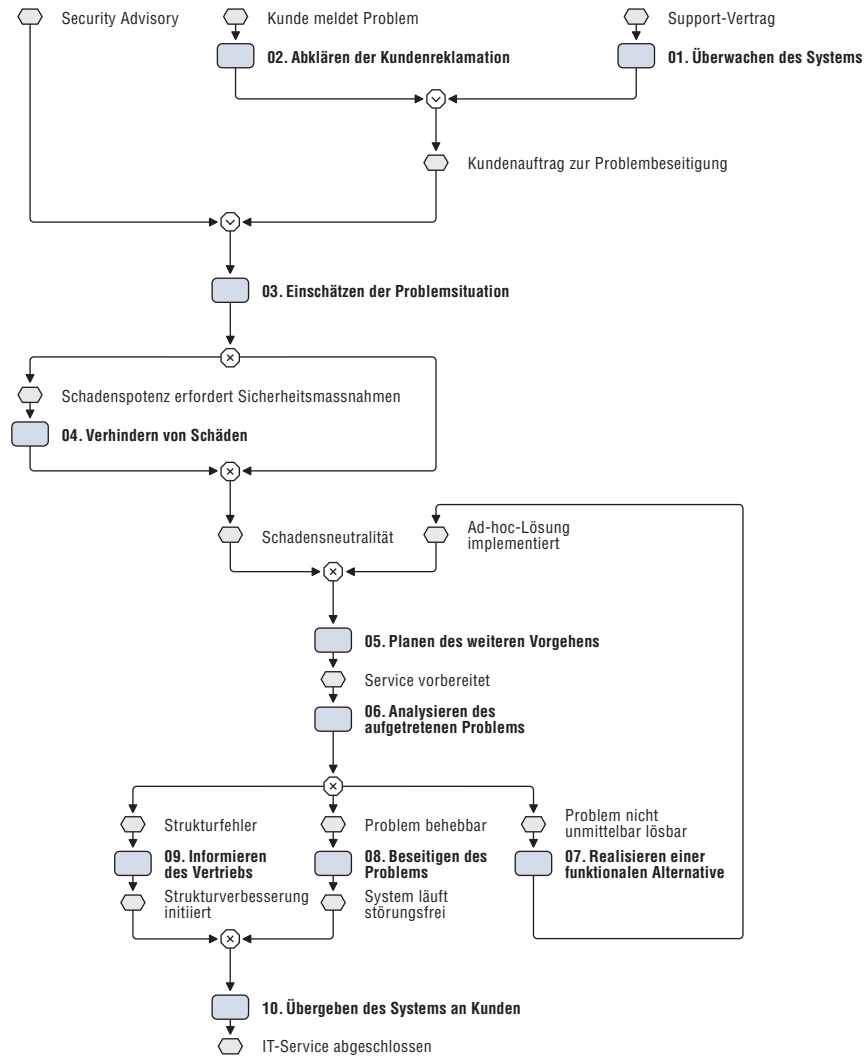
Unternehmensziele und Kundeninteressen,
 Problemanalyse, -lösung,
 Kommunikation, Präsentation,
 Konflikterkennung, -lösung,
 Fremdsprachliche Kommunikation (englisch),
 Projektorganisation, -kooperation,
 Zeitmanagement, Aufgabenplanung und -priorisierung,
 Wirtschaftliches Handeln,
 Selbstlernen, Lernorganisation,
 Innovationspotenziale,
 Datenschutz, -sicherheit,
 Dokumentation, -standards, Qualitätssicherung.

Qualifikationserfordernisse

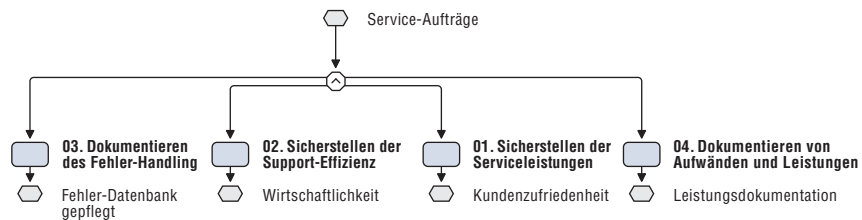
Ein berufsqualifizierender Abschluss im IT-Bereich, ein berufsqualifizierender Abschluss in einem anderen Bereich mit einer mindestens einjährigen IT-Berufspraxis oder eine mindestens vierjährige IT-Berufspraxis - auch ohne Berufsabschluss.

Advisor (Produkt- und Kundenbetreuer/innen)
➔ **IT Service Advisor (IT-Kundenbetreuer/in)**

Referenzprozess 1: Service



Referenzprozess 2: Organisation



➔ **LEGENDE**

Tätigkeit/Teilprozess

Ereignis: löst Tätigkeiten/oder Teilprozesse aus und ist ihr Ergebnis

Schnittstelle zu anderen Projektbeteiligten

UND-Verknüpfung ODER-Verknüpfung

XOR-Verknüpfung (xor: „ausschließendes oder“, welches nur einen der angegebenen Pfade ermöglicht)