

## **6.1 IT Service Advisor (IT-Kundenbetreuer/in)**

### **6.1.1 Kurzbeschreibung**

IT Service Advisors 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.

### **6.1.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

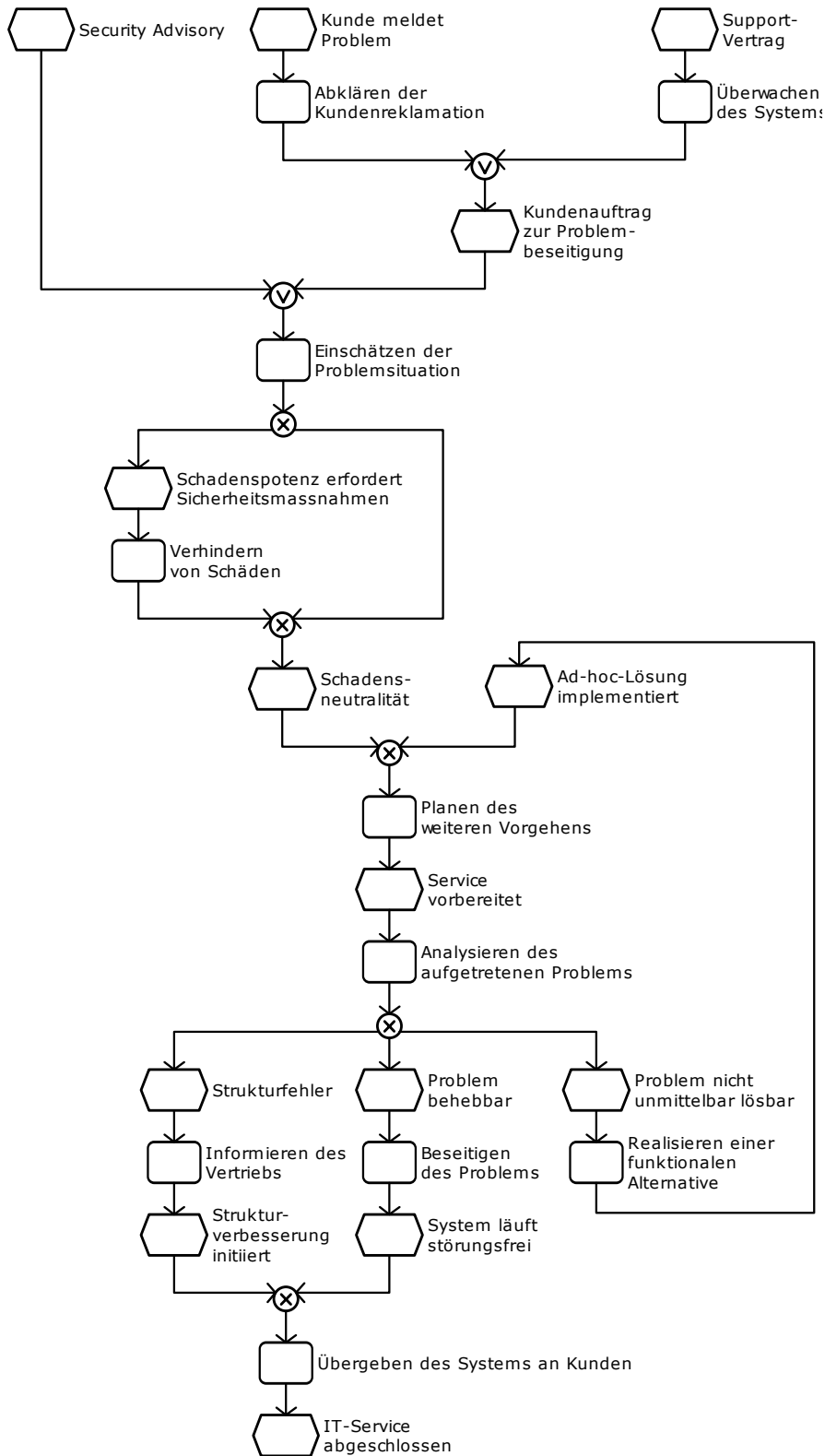
IT Service Advisors analysieren komplexe Probleme von IT-Produkten und -Systemen. Sie erarbeiten und implementieren Problemlösungen.

IT Service Advisors 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 Advisors führen dann den 2<sup>nd</sup> oder 3<sup>rd</sup> Level Support durch. IT Service Advisors nehmen Kundenanfragen, Fehlermeldungen und Kundenreklamationen auf und bewerten sie. Sie lokalisieren und beheben technische Fehler.

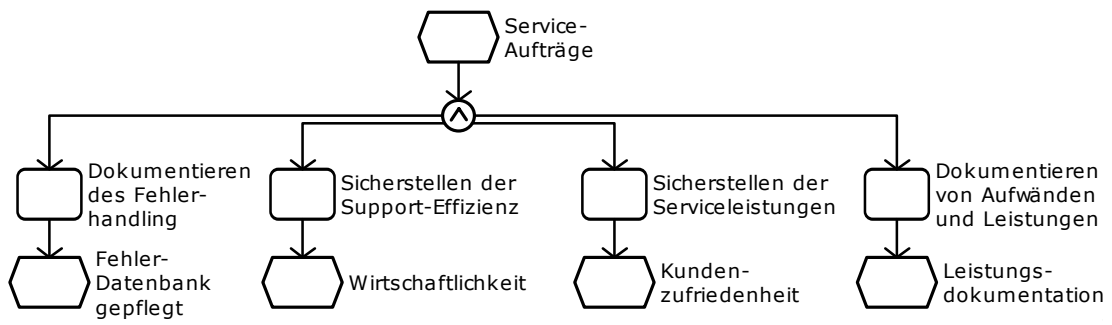
IT Service Advisors werden auch von Unternehmen beschäftigt, die firmenintern oder für Kunden Support für Rechnersysteme bzw. Teilbereiche von Rechnersystemen inklusive deren Komponenten leisten (systemspezifischer Support). Sie schulen Kunden und Mitarbeiter.

### 6.1.3 Referenzprozesse

#### 6.1.3.1 Referenzprozess 1: Service



6.1.3.2 Referenzprozess 2: Organisation



## 6.1.4 Prozesskompass

1. Überwachen des Systems
  - 1.1 Planen und Einrichten der automatischen Kontrolle
  - 1.2 Regelmäßige Analyse und Überprüfung von Systemmeldungen
2. Abklären der Kundenreklamation
3. Einschätzen der Problemsituation
  - 3.1 Abschätzen von möglichen technischen Folgeschäden
  - 3.2 Abschätzen des wirtschaftlichen Bedrohungspotentials für den Kunden
4. Verhindern von Schäden
  - 4.1 Erkennen und Beseitigen von Gefahrenquellen
  - 4.2 Analysieren des Status
  - 4.3 Informieren des Kunden bzw. betroffener Stellen
  - 4.4 Priorisieren von Service-Leistungen
5. Planen des weiteren Vorgehens
  - 5.1 Prüfen und Einteilen der notwendigen personellen Ressourcen
  - 5.2 Prüfen und Beschaffen der notwendigen Sachmittel
6. Analysieren des aufgetretenen Problems
  - 6.1 Symptomatische Fehleranalyse
  - 6.2 Systematische Fehleranalyse: Prüfen von Hard- und Softwarekomponenten, Netzwerkkomponenten und der Systemperformance auf Teil- bzw. Totalausfall
  - 6.3 Prüfen der unmittelbaren Behebbarkeit von Konfigurationsfehlern und Defekten
7. Realisieren einer funktionalen Alternative
  - 7.1 Absprechen der vom Kunden benötigten Funktionalitäten
  - 7.2 Reaktives Entwickeln einer Ad-Hoc-Lösung
8. Beseitigen des Problems
  - 8.1 Vorbereiten der Problembeseitigung
  - 8.2 Komplettierung und Konfigurieren des Systems
  - 8.3 Überprüfen der durchgeführten Änderungen (Tests) und des Gesamtsystems auf Störungsfreiheit
9. Informieren des Vertriebs
10. Übergeben des Systems an Kunden
  - 10.1 Informieren des Kunden über erfolgte Leistungen
  - 10.2 Instruieren des Kunden zur zukünftigen Problemvermeidung
11. Sicherstellen der Service-Leistungen
12. Sicherstellen der Support-Effizienz
  - 12.1 Erkennen technischer und organisatorischer Optimierungsmöglichkeiten
  - 12.2 Realisieren neuer Service-Strategien nach Rücksprache
13. Dokumentieren des Fehler-Handling
14. Dokumentieren von Kundendaten, Aufwänden und Leistungen
  - 14.1 Datenpflege zur Service-Organisation
  - 14.2 Datenpflege zur Leistungsabrechnung

### **6.1.5 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.

Grundlegend zu beherrschende, gemeinsame Kompetenzfelder:

- 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.

Fundiert zu beherrschende, gruppenspezifische Kompetenzfelder:

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

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

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

### **6.1.6 Qualifikationserfordernisse**

Im Regelfall wird ein hinreichendes Qualifikationsniveau auf der Basis einschlägiger Berufsausbildung oder Berufserfahrung vorausgesetzt.