

Kurzbeschreibung

IT Service Advisor analysieren komplexe Probleme und Anfragen von Kunden zu IT-Produkten oder Systemen und erarbeiten Problemlösungen. Durch proaktives Handeln sichern sie zuverlässigen Service in vereinbarter Qualität.

Arbeitsgebiete und Aufgaben

IT Service Advisor können sowohl bei externen Dienstleistern oder Anbietern als auch firmenintern in größeren Rechenzentren oder Support-Centern tätig sein. Ihre Aufgabe sind Service bzw. Supportleistungen auf höheren Leveln (2nd Level Support oder höher). IT Service Advisor leisten technischen Service für komplexe SW- oder HW-Produkte wie für IT-Systeme oder -Netze. In der Regel sind sie auf bestimmte Produkte oder Systeme spezialisiert. Der Service beinhaltet sowohl das reaktive Beheben komplexer Störungen und Probleme als auch die proaktive Überwachung und Wartung von Produkten und Lösungen, um Engpässe oder potentielle Fehlerquellen früh zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Kompetenzen

Jeder IT-Spezialist zeigt seine Handlungsfähigkeit durch die Beherrschung seiner Arbeitsprozesse und Tätigkeiten im Unternehmen bzw. in der Organisation. Die notwendigen fachlichen und fachlich-methodischen Kompetenzen werden durch die Tätigkeiten in den Arbeitsprozessen ausgedrückt. Weitere notwendige Kompetenzen werden im Folgenden benannt.

Gemeinsame Kompetenzen aller IT-Spezialisten

Sämtliche IT-Spezialisten müssen über Kompetenzen verfügen. Die Voraussetzung für selbstgesteuertes, arbeitsprozessorientiertes Lernen sind:

- > Lernbereitschaft
- > Eigenverantwortung
- > Selbstmanagement

Profilspezifische Kompetenzen

Jeder IT Service Advisor benötigt für seine Tätigkeit charakteristische Kompetenzen. Hierbei handelt es sich um individuelle, soziale und übergreifende Kompetenzen. Für den IT Service Advisor sind das:

- > Analytische Fähigkeiten
- > Beurteilungsvermögen
- > Systematisch-methodisches Vorgehen
- > Problemlösefähigkeit
- > Entscheidungsfähigkeit
- > Fachübergreifende Kenntnisse
- > Kommunikationsfähigkeit
- > Dialogfähigkeit/Kundenorientierung
- > Belastbarkeit
- > Eigenverantwortung
- > Lernbereitschaft
- > Selbstmanagement

Prozessspezifische Kompetenzen

Neben profilspezifischen Kompetenzen sind für bestimmte Arbeitsprozesse weitere prozessspezifische Kompetenzen erforderlich. Für das Profil des IT Service Advisors sind das:

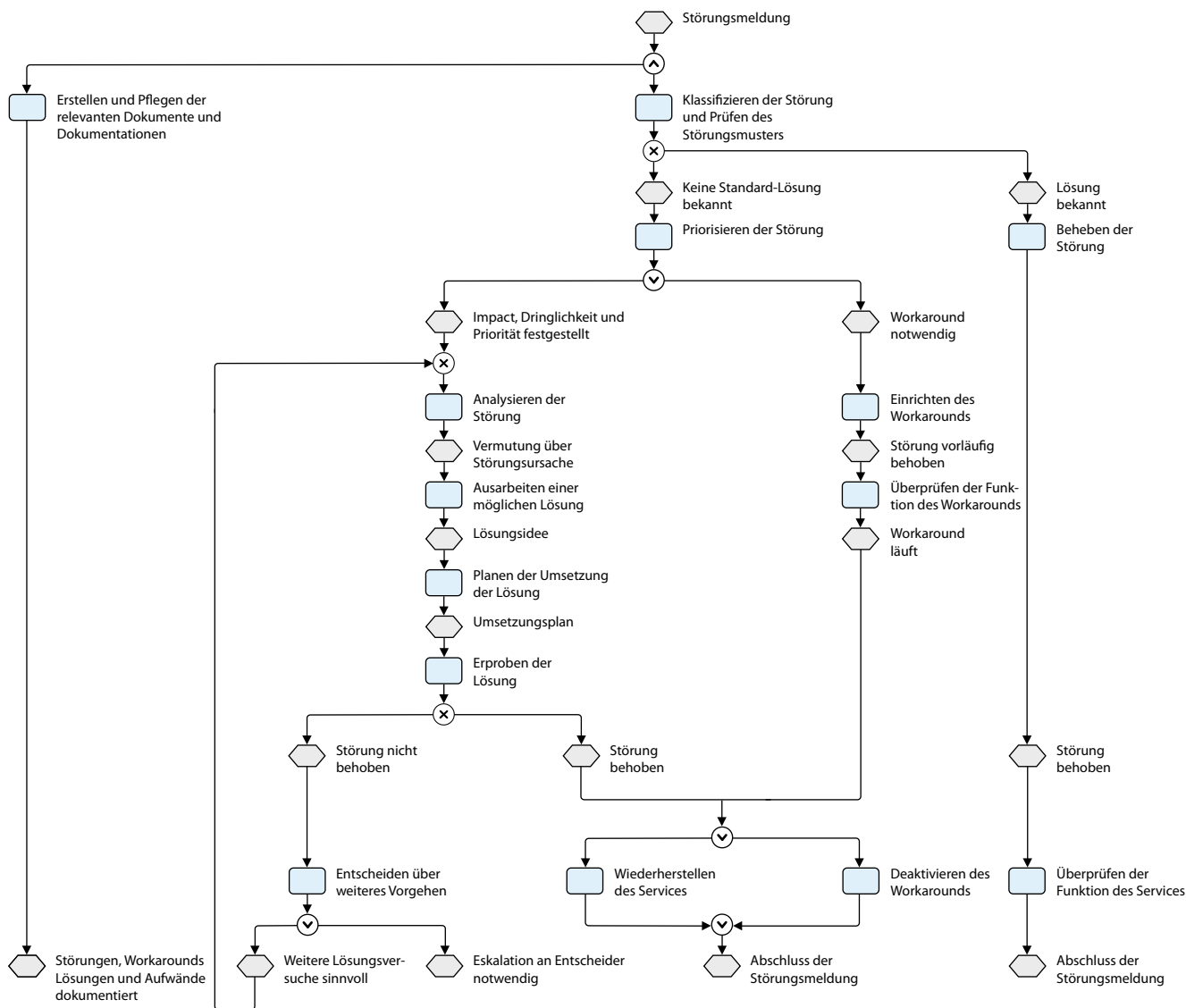
- > Konfliktlösungsfähigkeit
- > Folgebewusstsein

Hauptprozess 1: Beheben von Störungen und Problemen

Tätigkeiten: Beheben von Störungen und Problemen

01. Erstellen und Pflegen der relevanten Dokumente und Dokumentationen
02. Klassifizieren der Störung und Prüfen des Störungsmusters
03. Priorisieren der Störung
04. Analysieren der Störung
05. Einrichten des Workarounds
06. Überprüfen der Funktion des Workarounds
07. Ausarbeiten einer möglichen Lösung
08. Planen der Umsetzung der Lösung
09. Erproben der Lösung
10. Entscheiden über weiteres Vorgehen
11. Wiederherstellen des Services
12. Deaktivieren des Workarounds
13. Beheben der Störung
14. Überprüfen der Funktion des Services

Prozessmodell: Beheben von Störungen und Problemen



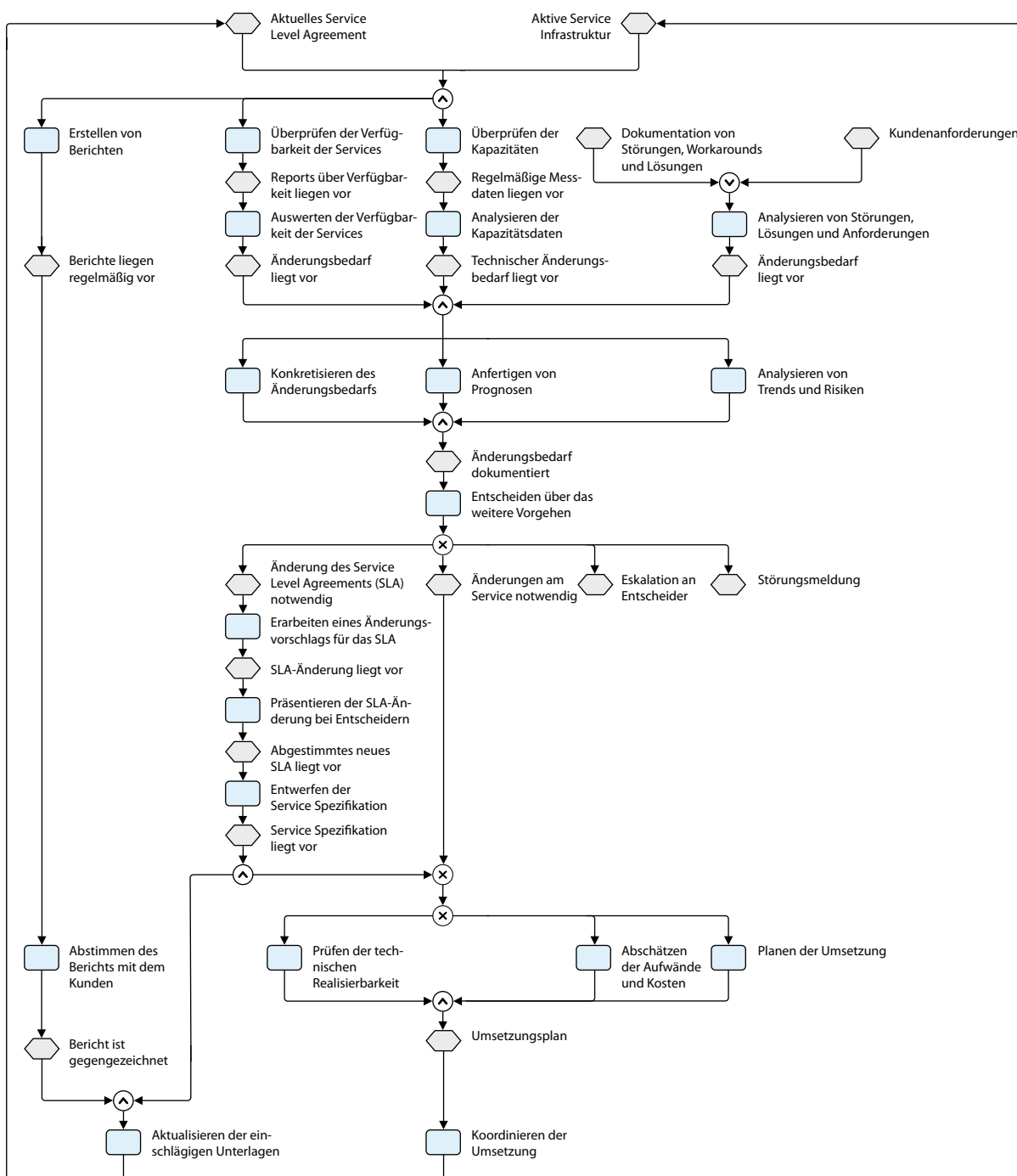
> CUSTOMER ADVISOR >> IT SERVICE ADVISOR

Hauptprozess 2: Prüfen und Weiterentwickeln des Services

Tätigkeiten: Prüfen und Weiterentwickeln des Services

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 01. Erstellen von Berichten 02. Abstimmen des Berichts mit dem Kunden 03. Aktualisieren der einschlägigen Unterlagen 04. Überprüfen der Verfügbarkeit der Services 05. Auswerten der Verfügbarkeit der Services 06. Überprüfen der Kapazitäten 07. Analysieren der Kapazitätsdaten 08. Analysieren von Störungen, Lösungen und Anforderungen 09. Konkretisieren des Änderungsbedarfs 10. Anfertigen von Prognosen | <ul style="list-style-type: none"> 11. Analysieren von Trends und Risiken 12. Entscheiden über das weitere Vorgehen 13. Erarbeiten eines Änderungsvorschlags für das SLA (Service Level Agreement) 14. Präsentieren der SLA-Änderung bei Entscheidern 15. Entwerfen der Service Spezifikation 16. Prüfen der technischen Realisierbarkeit 17. Abschätzen der Aufwände und Kosten 18. Planen der Umsetzung 19. Koordinieren der Umsetzung |
|--|---|

Prozessmodell: Prüfen und Weiterentwickeln des Services



> CUSTOMER ADVISOR >> IT SERVICE ADVISOR