



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

Das diesem Dokument zugrundeliegende Vorhaben wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 16OH21006 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt beim Autor/bei der Autorin.

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



Verbundprojekt

Open IT Bachelor und Open IT Master –

vom IT-Praktiker zum Bachelor Wirtschaftsinformatik und zum Master IT-Business-Management

E R G E B N I S B O G E N

EQF-Bewertung

des IT-Spezialistenprofils

> IT Service Advisor <

Darmstadt, den 22. Juni 2015

Median (MD) / Minimum (Min.) / Maximum (Max.) der EQF-Stufen ...

... über alle Teilprozesse und Kategorien

[S. 1; Größe der Auswertungseinheit: N]

... je Kategorie über alle Teilprozesse

[S. 1; Größe der Auswertungseinheit: N]

... je Kategorie in den Teilprozessen

[S. 2; Größe der Auswertungseinheit: N]

N = Fallzahl; F = davon fehlend

Die nachfolgende EQF-Bewertung wurde durch ein Mitglied des Audit-Teams der DEKRA Certification GmbH durchgeführt.

Zusammenfassende Mediane

Median in der Gesamtbetrachtung
der EQF-Stufe über alle Teilprozesse, Kategorien und Fälle

MD	Min.	Max.	N	F
5	5	6	6	0

Kategorie "Kenntnisse"
Median der EQF-Stufe über alle Teilprozesse und Fälle

MD	Min.	Max.	N	F
5	5	5	2	0

Kategorie "Fertigkeiten"
Median der EQF-Stufe über alle Teilprozesse und Fälle

MD	Min.	Max.	N	F
6	5	6	2	0

Kategorie "Kompetenz"
Median der EQF-Stufe über alle Teilprozesse und Fälle

MD	Min.	Max.	N	F
5	5	5	2	0

Werte je Kategorie in den Teilprozessen über alle Fälle
und je Teilprozess über alle Kategorien und Fälle

	Referenzprozesse des IT Service Advisor entsprechend dem KIBNET Referenzprofil	Erlernte Kompetenzlevel je EQF-Kategorie in den Teilprozessen über alle Fälle																														
1	Hauptprozess 1: Beheben von Störungen und Problemen Tätigkeiten: Beheben von Störungen und Problemen <ul style="list-style-type: none"> * Erstellen und Pflegen der relevanten Dokumente und Dokumentationen * Klassifizieren der Störung und Prüfen des Störungsmusters * Priorisieren der Störung * Analysieren der Störung * Einrichten des Workarounds * Überprüfen der Funktion des Workarounds * Ausarbeiten einer möglichen Lösung * Planen der Umsetzung der Lösung * Erproben der Lösung * Entscheiden über weiteres Vorgehen * Wiederherstellen des Services * Deaktivieren des Workarounds * Beheben der Störung * Überprüfen der Funktion des Services 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">EQF-Kategorien</th> <th>MD</th> <th>Min.</th> <th>Max.</th> <th>N</th> <th>F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">Kenntnisse</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Fertigkeiten</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Kompetenz</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Über alle Kategorien</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	EQF-Kategorien	MD	Min.	Max.	N	F	Kenntnisse	5	5	5	1	0	Fertigkeiten	5	5	5	1	0	Kompetenz	5	5	5	1	0	Über alle Kategorien	5	5	5	3	0
EQF-Kategorien	MD	Min.	Max.	N	F																											
Kenntnisse	5	5	5	1	0																											
Fertigkeiten	5	5	5	1	0																											
Kompetenz	5	5	5	1	0																											
Über alle Kategorien	5	5	5	3	0																											
2	Hauptprozess 2: Prüfen und Weiterentwickeln des Services Tätigkeiten: Prüfen und Weiterentwickeln des Services <ul style="list-style-type: none"> * Erstellen von Berichten * Abstimmen des Berichts mit dem Kunden * Aktualisieren der einschlägigen Unterlagen * Überprüfen der Verfügbarkeit der Services * Auswerten der Verfügbarkeit der Services * Überprüfen der Kapazitäten * Analysieren der Kapazitätsdaten * Analysieren von Störungen, Lösungen und Anforderungen * Konkretisieren des Änderungsbedarfs * Anfertigen von Prognosen * Analysieren von Trends und Risiken * Entscheiden über das weitere Vorgehen * Erarbeiten eines Änderungsvorschlags für das SLA (Service Level Agreement) * Präsentieren der SLA-Änderung bei Entscheidern * Entwerfen der Service Spezifikation * Prüfen der technischen Realisierbarkeit * Abschätzen der Aufwände und Kosten * Planen der Umsetzung * Koordinieren der Umsetzung 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">EQF-Kategorien</th> <th>MD</th> <th>Min.</th> <th>Max.</th> <th>N</th> <th>F</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;">Kenntnisse</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Fertigkeiten</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Kompetenz</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: left;">Über alle Kategorien</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	EQF-Kategorien	MD	Min.	Max.	N	F	Kenntnisse	5	5	5	1	0	Fertigkeiten	6	6	6	1	0	Kompetenz	5	5	5	1	0	Über alle Kategorien	5	5	6	3	0
EQF-Kategorien	MD	Min.	Max.	N	F																											
Kenntnisse	5	5	5	1	0																											
Fertigkeiten	6	6	6	1	0																											
Kompetenz	5	5	5	1	0																											
Über alle Kategorien	5	5	6	3	0																											