

# Die Spezialisten im IT-Weiterbildungssystem

Profile und Prozesse

**Stand: Juli 2004**

Fraunhofer ISST Berlin  
Task Force Integrated IT Qualification Systems  
Projekt APO-IT: Arbeitsprozessorientierte Weiterbildung in der IT-Branche

Ansprechpartnerin:  
I. Rogalla, Mollstr. 1, 10178 Berlin

[irmhild.rogalla@isst.fhg.de](mailto:irmhild.rogalla@isst.fhg.de)

# Spezialisten-Profile

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Software Developer (Softwareentwickler/innen)</b> .....	<b>4</b>
1.1 IT Systems Analyst (IT-Systemanalytiker/in) .....	4
1.2 IT Systems Developer (IT-Systemplaner/in) .....	8
1.3 Software Developer (Softwareentwickler/in) .....	15
1.4 Database Developer (Datenbankentwickler/in) .....	19
1.5 User Interface Developer (Nutzerschnittstellenentwickler/in) .....	24
1.6 Multimedia Developer (Multimediaentwickler/in) .....	29
<b>2 Coordinator (Entwicklungsbetreuer/innen)</b> .....	<b>33</b>
2.1 IT Project Coordinator (IT-Projektkoordinator/in) .....	33
2.2 IT Configuration Coordinator (IT-Konfigurationskoordinator/in) .....	37
2.3 IT Quality Management Coordinator (IT-Qualitätssicherungskoordinator/in) .....	42
2.4 IT Test Coordinator (IT-Testkoordinator/in) .....	46
2.5 IT Technical Writer (Dokumentationsentwickler/in) .....	50
<b>3 Solution Developer (Lösungsentwickler/innen)</b> .....	<b>54</b>
3.1 Business Systems Advisor (Anwendungssystemberater/in) .....	54
3.2 E-Marketing Developer (E-Marketingentwickler/in) .....	58
3.3 E-Logistic Developer (E-Logistikentwickler/in) .....	62
3.4 Knowledge Management Systems Developer (Wissensmanagementsystementwickler/in) .....	66
3.5 IT Security Coordinator (IT-Sicherheitskoordinator/in) .....	71
3.6 Network Developer (Netzplaner/in) .....	76
<b>4 Technician (Techniker/innen)</b> .....	<b>80</b>
4.1 Component Developer (Komponentenentwickler/in) .....	80
4.2 Industrial IT Systems Technician (Industriesystemtechniker/in) .....	84
4.3 Security Technician (Sicherheitstechniker/in) .....	90
<b>5 Administrator (Lösungsbetreuer/innen)</b> .....	<b>95</b>
5.1 Network Administrator (Netzwerkadministrator/in) .....	95
5.2 IT Systems Administrator (IT-Systemadministrator/in) .....	103
5.3 Database Administrator (Datenbankadministrator/in) .....	112
5.4 Web Administrator (Webadministrator/in) .....	121
5.5 Business Systems Administrator (Anwendungssystemadministrator/in) .....	129
<b>6 Advisor (Produkt- und Kundenbetreuer/innen)</b> .....	<b>136</b>
6.1 IT Service Advisor (IT-Kundenbetreuer/in) .....	136
6.2 IT Trainer (IT-Trainer/in) .....	141
6.3 IT Product Coordinator (IT-Produktkoordinator/in) .....	145
6.4 IT Sales Advisor (IT-Vertriebsbeauftragte/r) .....	149



# **1 Software Developer (Softwareentwickler/innen)**

## **1.1 IT Systems Analyst (IT-Systemanalytiker/in)**

### ***1.1.1 Kurzbeschreibung***

IT Systems Analyst modellieren Geschäftsprozesse, analysieren die daraus resultierenden Anforderungen an IT-Systeme und bilden diese in Form von Anforderungsmodellen ab.

### ***1.1.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

IT Systems Analyst führen im intensiven Austausch mit Kunden eine auf standardisierten Prinzipien basierende Analyse von Geschäftsprozessen durch. Sie analysieren und formalisieren Problemstellungen und skizzieren entscheidungsreife Lösungsalternativen. Sie spezifizieren Anforderungen für zu erstellende oder anzupassende IT-Systeme auf verschiedenen Abstraktionsebenen und aus verschiedenen Sichten.

Die von IT Systems Analyst erarbeiteten Anforderungsmodelle und Lösungskonzepte können dabei sowohl das Endprodukt eines Beratungsprojekts, als auch der Ausgangspunkt eines Entwicklungsprojekts sein. IT Systems Analyst arbeiten daher in der Regel sowohl mit operativen Professionals als auch mit anderen Spezialisten im Umfeld der Softwareentwicklung zusammen.

### 1.1.3 Referenzprozess

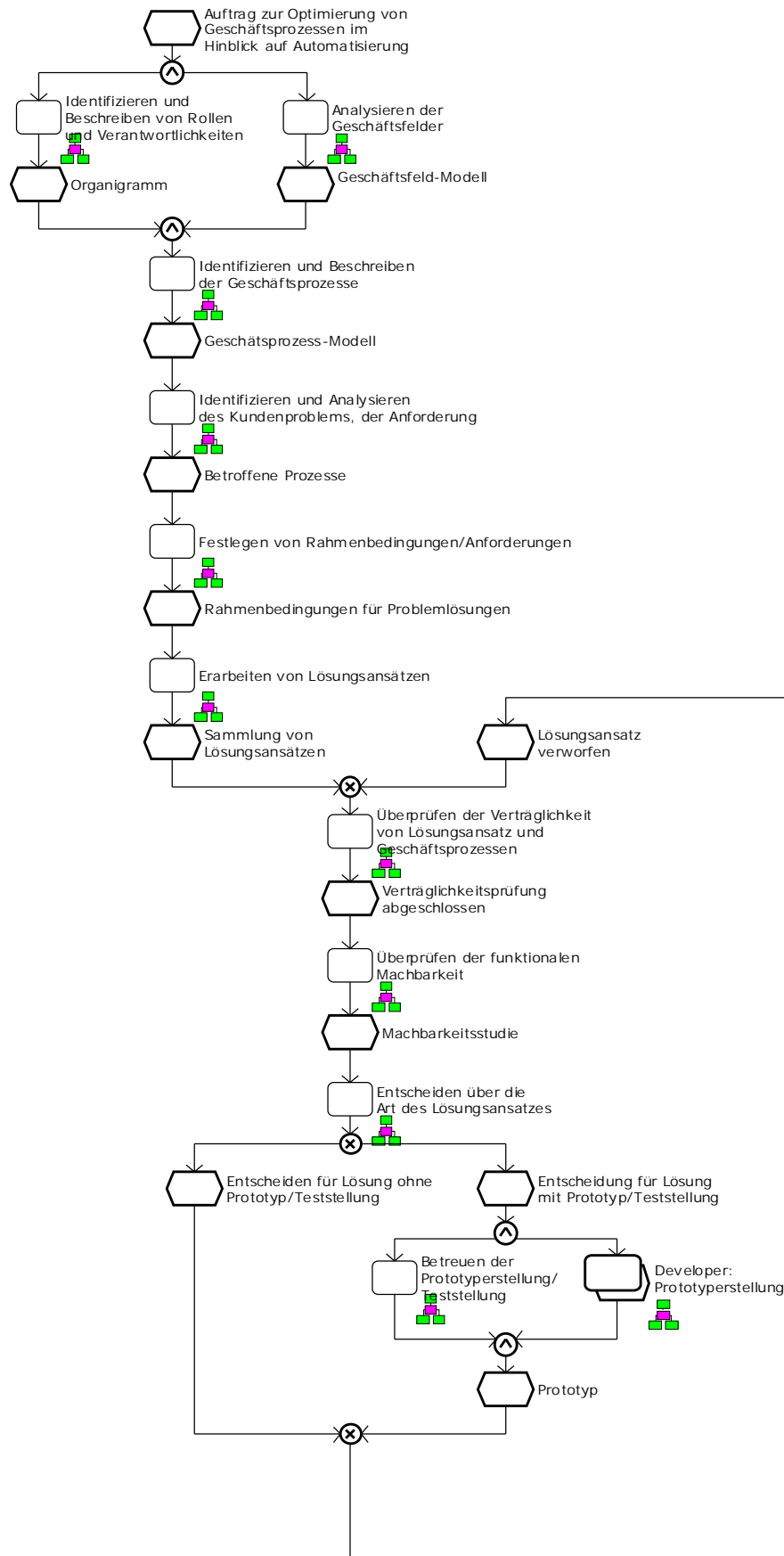


Abbildung 1: Referenzprozess IT Systems Analysis, Teil 1

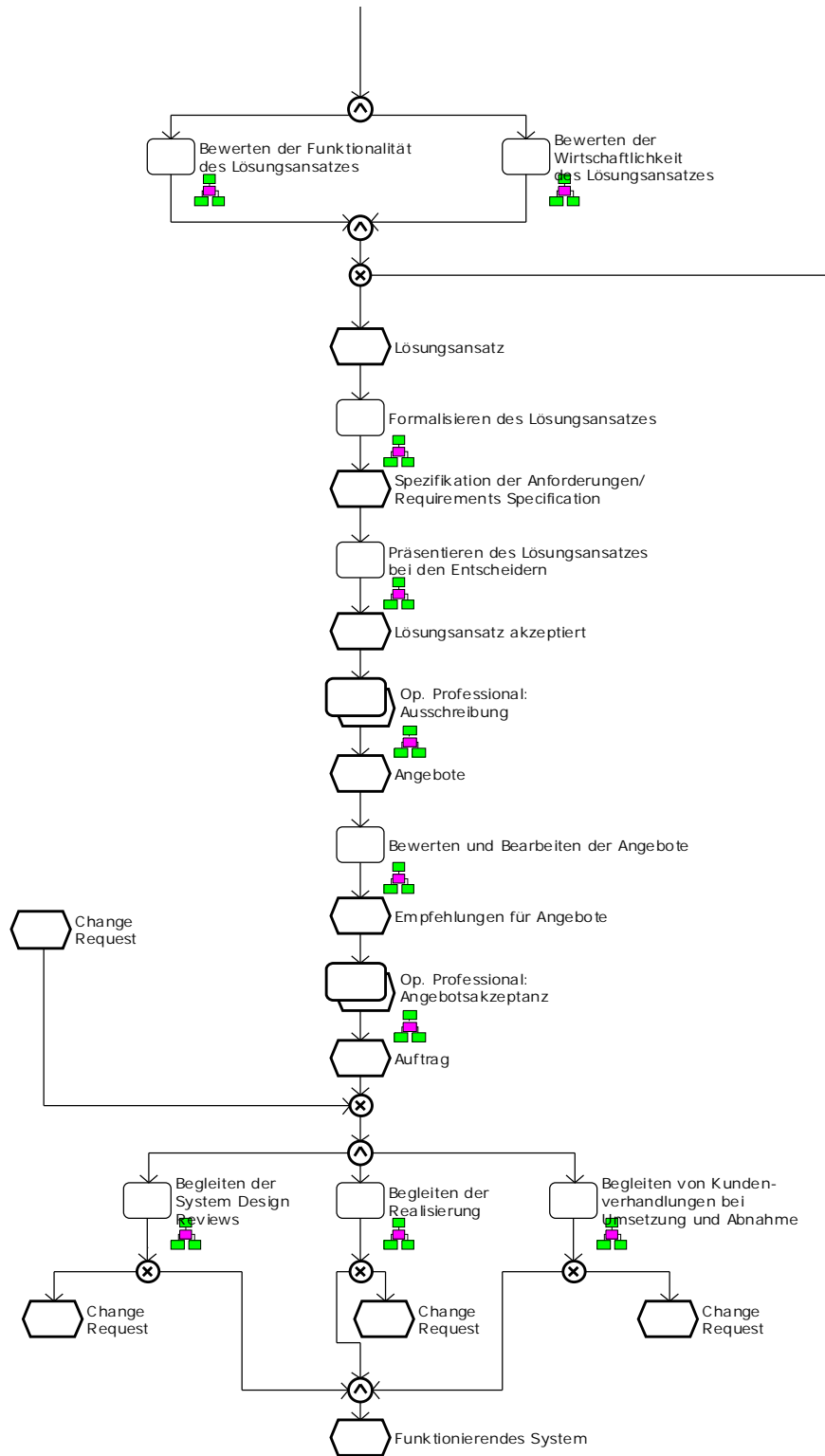


Abbildung 2: Referenzprozess IT Systems Analyst., Teil 2

### **1.1.4 Prozesskompass**

1. Identifizieren und Beschreiben von Rollen und Verantwortlichkeiten
2. Analysieren der Geschäftsfelder
3. Identifizieren und Beschreiben der Geschäftsprozesse
4. Identifizieren und Analysieren des Kundenproblems, der Anforderungen
5. Festlegen von Rahmenbedingungen/Anforderungen
6. Erarbeiten von Lösungsansätzen
7. Überprüfen der Verträglichkeit von Lösungsansatz und Geschäftsprozessen
8. Überprüfen der funktionalen Machbarkeit
9. Entscheiden über die Art des Lösungsansatzes
10. Betreuen der Prototyperstellung/Teststellung
11. Bewerten der Funktionalität des Lösungsansatzes
12. Bewerten der Wirtschaftlichkeit des Lösungsansatzes
13. Formalisieren des Lösungsansatzes
14. Präsentieren des Lösungsansatzes bei den Entscheidern
15. Bewerten und Bearbeiten der Angebote
16. Begleiten der System Design Reviews
17. Begleiten der Realisierung
18. Begleiten von Kundenverhandlungen bei Umsetzung und Abnahme

### **1.1.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Systemanalyse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Qualitätsstandards,
- Datenbanken, Netzwerke.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Analysemethoden, -strategien, -muster,
- Designmethoden, -strategie, -muster,
- Systemarchitekturen,
- Methoden und Konzepte Systemintegration und -anpassung.

### **1.1.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **1.2 IT Systems Developer (IT-Systemplaner/in)**

### **1.2.1 Kurzbeschreibung**

IT Systems Developer entwerfen IT Systeme, definieren Anforderungen an die Systemkomponenten, begleiten deren Konstruktion und Prüfung, planen und verantworten die Integration der Systemkomponenten zum System sowie die Prüfung der Integrationsprodukte.

### **1.2.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

IT Systems Developer planen auf der Basis existierender Anforderungsmodelle die Neuentwicklung von IT-Systemen bzw. die Weiterentwicklung bestehender IT-Systeme und die Einbindung von IT-Systemen in die Infrastruktur des Kunden. Dies schließt die Konzeption der Systemarchitekturen unter Berücksichtigung der Funktionalitäten und Schnittstellen der benötigten Komponenten mit ein. Sie arbeiten Nutzungsszenarien aus und analysieren potenzielle Schwachstellen.

Die zentrale Tätigkeit des IT Systems Developer ist die Beschreibung von IT-Systemen unter Zuhilfenahme von (eher statischen) Komponenten-Diagrammen, (dynamischen) Ablauf-Szenarien und formalen Notationen. Ausgehend von der Systemarchitektur definieren IT Systems Developer funktionale und nichtfunktionale Anforderungen an Subsysteme, Software- und Hardwarekomponenten und definieren ihre Schnittstellen. IT Systems Developer wirken darüber hinaus bei der Beschaffung bzw. Erstellung und Prüfung der benötigten Komponenten mit. Die Integration der Komponenten zum System und die Prüfung der Integrationsprodukte planen und verantworten sie.

### 1.2.3 Referenzprozess

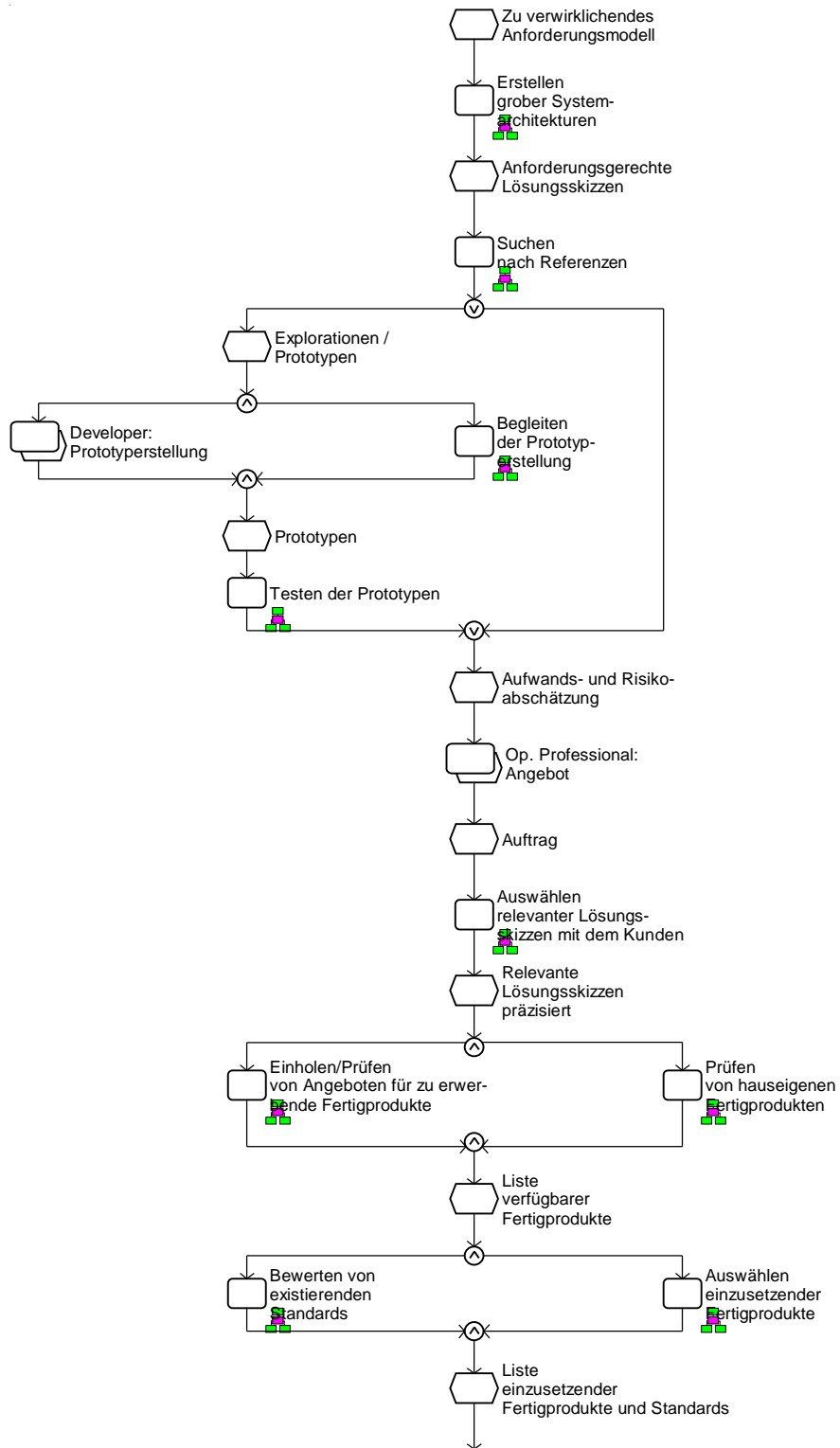


Abbildung 3: Referenzprozess Systementwicklung (Teil 1).

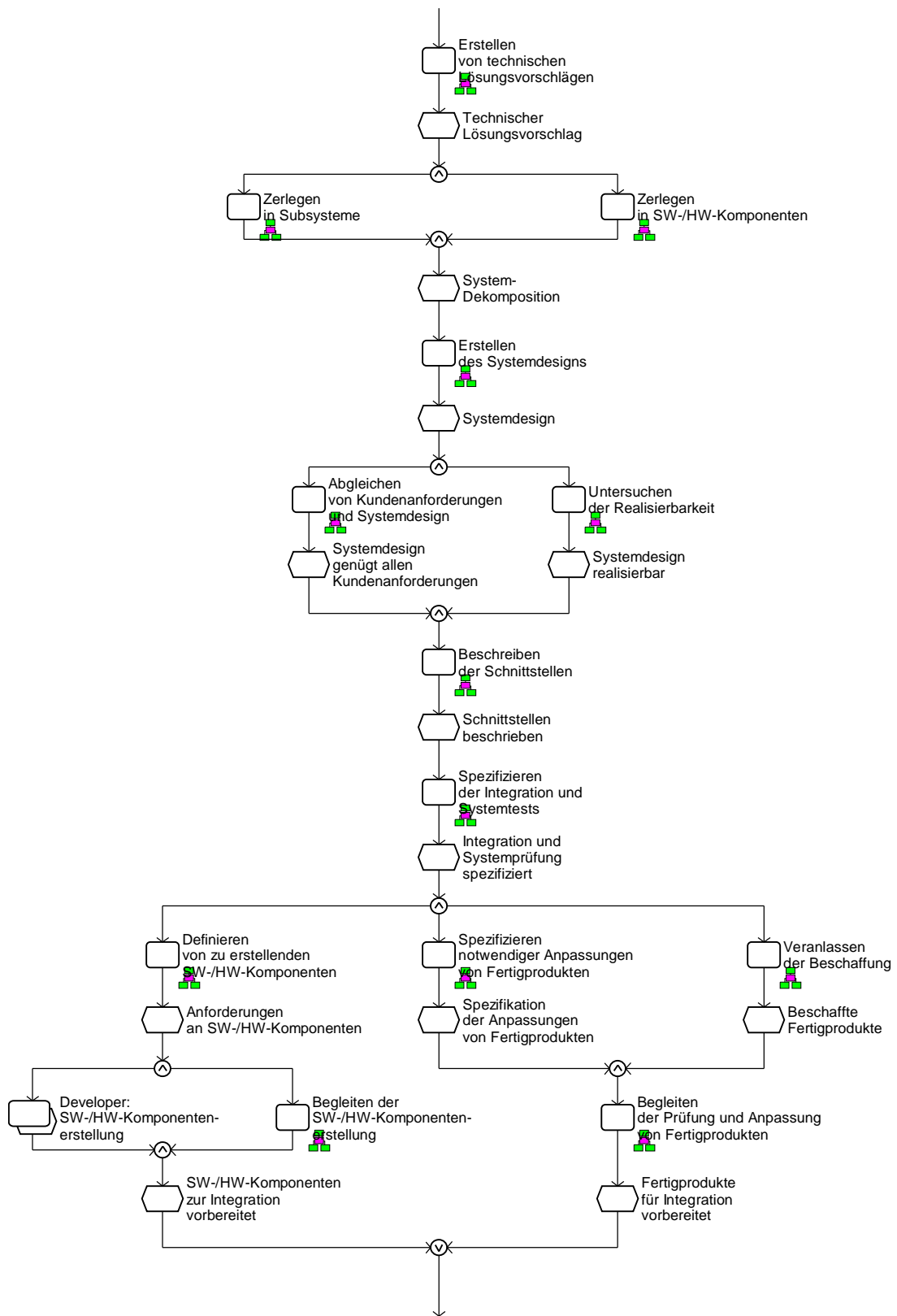


Abbildung 4: Referenzprozess Systementwicklung (Teil 2).

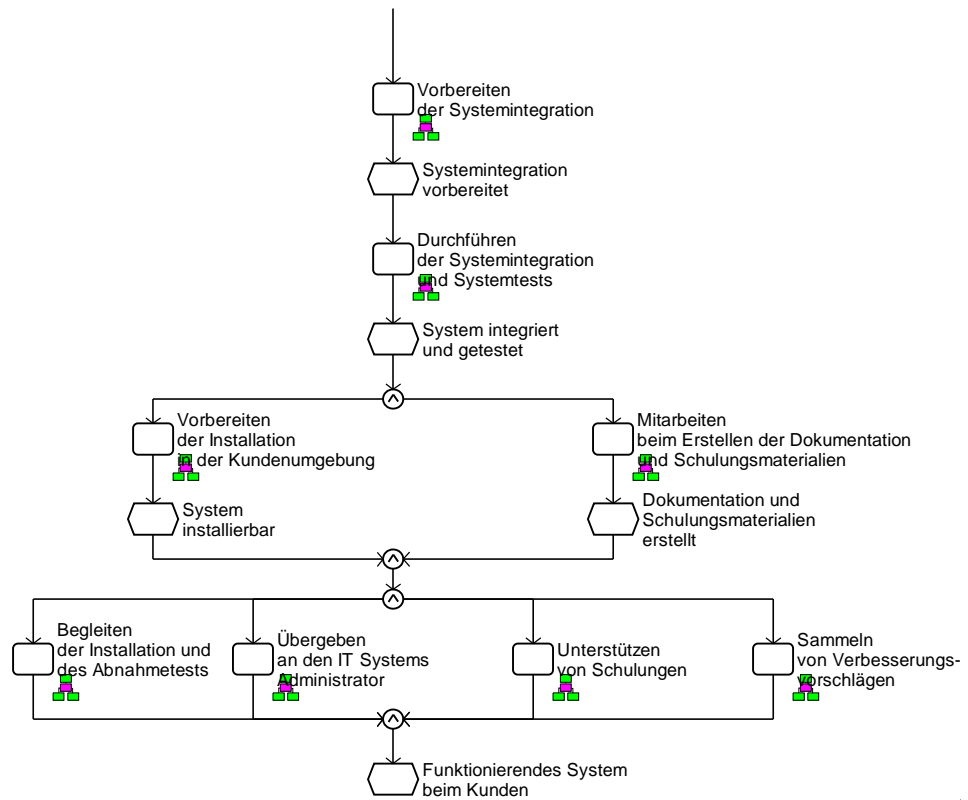


Abbildung 5: Referenzprozess Systementwicklung (Teil 3).

## **1.2.4 Prozesskompass**

1. Erstellen grober Systemarchitekturen
2. Suchen nach Referenzen
3. Begleiten der Prototyperstellung
4. Testen der Prototypen
5. Auswählen relevanter Lösungsskizzen mit dem Kunden
6. Einholen/Prüfen von Angeboten für zu erwerbende Fertigprodukte
7. Prüfen von hauseigenen Fertigprodukten
8. Bewerten von existierenden Standards
9. Auswählen einzusetzender Standards
10. Erstellen von technischen Lösungsvorschlägen
11. Zerlegen in Subsysteme
12. Zerlegen in SW-/HW-Komponenten
13. Erstellen des Systemdesigns
14. Abgleichen von Kundenanforderungen und Systemdesign
15. Untersuchen auf Realisierbarkeit
16. Beschreiben der Schnittstellen
17. Spezifizieren der Integration und Systemtests
18. Definieren von zu erstellenden SW-/HW-Komponenten
19. Spezifizieren notwendiger Anpassungen an Fertigprodukten
20. Veranlassen der Beschaffung
21. Begleiten der SW-/HW-Komponentenerstellung
22. Begleiten der Prüfung und Anpassung von Fertigprodukten
23. Vorbereiten der Systemintegration
24. Durchführen der Systemintegration und Systemtests
25. Vorbereiten der Installation in der Kundenumgebung
26. Mitarbeiten beim Erstellen der Dokumentation und Schulungsmaterialien
27. Begleiten der Installation und Abnahmetests
28. Übergeben an den IT Systems Administrator
29. Unterstützen von Schulungen
30. Sammeln von Verbesserungsvorschlägen

### **1.2.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Systemanalyse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Qualitätsstandards,
- Datenbanken, Netzwerke.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Designmethoden, -strategien, -muster,
- Systemarchitekturen,
- Methoden und Konzepte Systemintegration und -anpassung,
- Schnittstellen,
- Projektmanagement.

### **1.2.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **1.3 Software Developer (Softwareentwickler/in)**

### ***1.3.1 Kurzbeschreibung***

Software Developer konzipieren und implementieren einzelne Software-Bausteine (Komponenten und Module).

### ***1.3.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

Software Developer konzipieren und implementieren einzelne Software-Bausteine bedarfsgerecht und wirtschaftlich auf der Basis vorliegender System-, Datenbank- und GUI-Designs. Sie spezifizieren Software-technische Details von Software-Bausteinen und definieren Schnittstellen zu anderen Komponenten des Systems.

Software Developer entwerfen Algorithmen, definieren Datenstrukturen und setzen Programme in einer höheren (3GL- bzw. 4GL-) Programmiersprache um. Sie erstellen Testspezifikationen, Testdaten und Testumgebungen und führen Unit-Tests auf der Ebene der Software-Bausteine durch. Sie lösen Probleme im Entwickler-Team und in Kooperation mit Fachleuten aus dem Anwendungsumfeld.

### 1.3.3 Referenzprozess

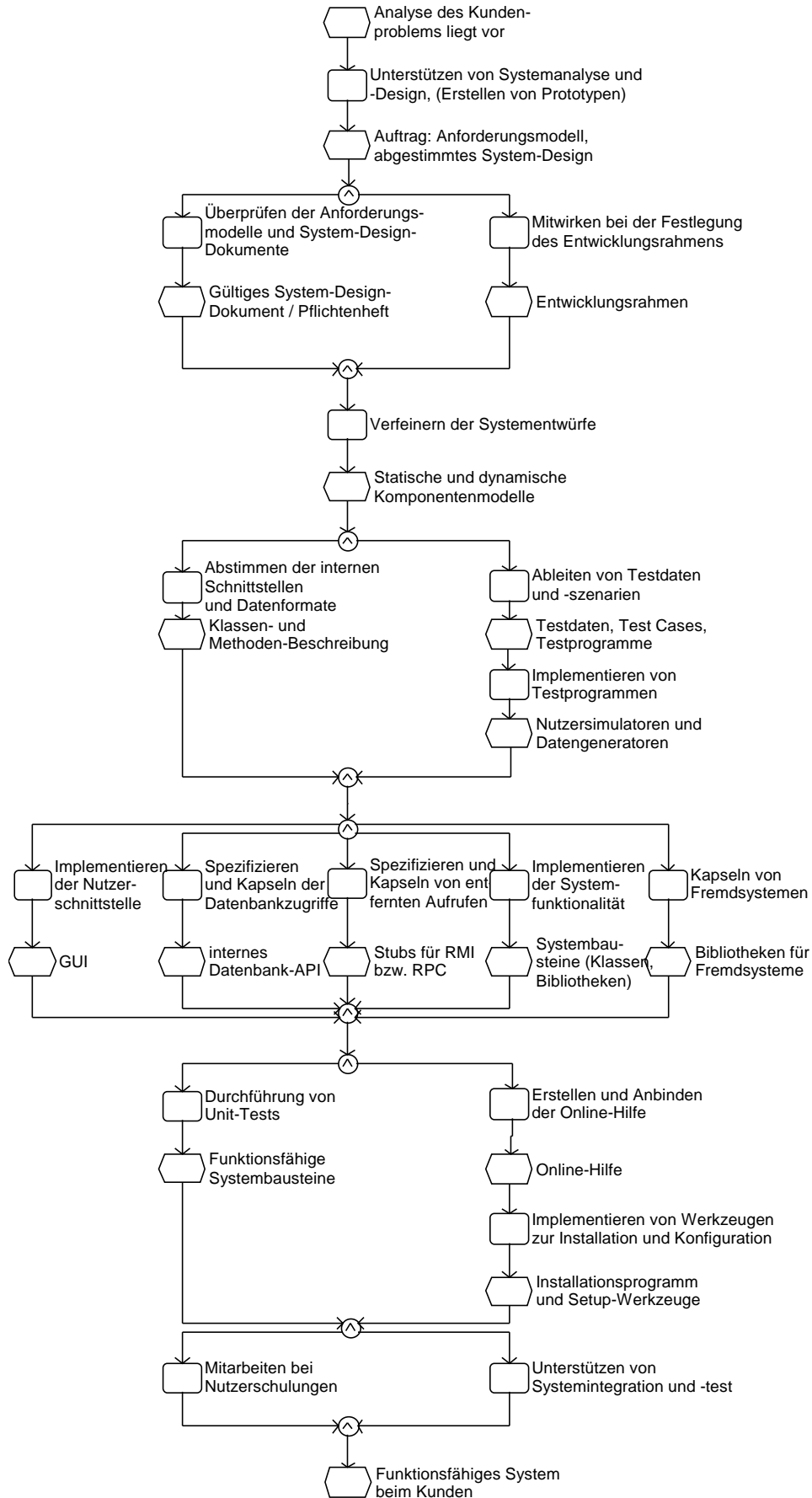


Abbildung 6: Referenzprozess des Software Developer.

### **1.3.4 Prozesskompass**

1. Unterstützen von Systemanalyse und -design; Entwicklung von Prototypen
2. Überprüfen der Anforderungsmodelle und Systemdesign-Dokumente
3. Mitwirken bei der Festlegung des Entwicklungsrahmens
4. Verfeinern der Systementwürfe
5. Abstimmen der internen Schnittstellen und Datenformate
6. Ableiten von Testszenarien und Testdaten
7. Implementieren von Testprogrammen
8. Implementieren der Nutzerschnittstelle
9. Spezifizieren und Kapseln der Datenbankzugriffe
10. Spezifizieren und Kapseln von entfernten Aufrufen
11. Kapseln von Fremdsystemen
12. Implementieren der Systemfunktionalität
13. Durchführen von Unit-Tests
14. Erstellen und Anbinden der Online-Hilfe
15. Implementieren von Werkzeugen zur Installation und Konfiguration
16. Mitarbeiten bei Nutzerschulungen
17. Unterstützen von Systemintegration und -test

### **1.3.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Systemanalyse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Qualitätsstandards,
- Datenbanken, Netzwerke.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Moduldesign, Designmuster,
- Programmier- und Darstellungssprachen,
- Programmbibliotheken,
- Algorithmen und Datenstrukturen,
- Schnittstellen,
- Datenmodelle, -formate, -typen.

### **1.3.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **1.4 Database Developer (Datenbankentwickler/in)**

### ***1.4.1 Kurzbeschreibung***

Database Developer konzipieren und implementieren Datenbanken.

### ***1.4.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

Database Developer konzipieren und implementieren Datenbanken bedarfsgerecht und wirtschaftlich. Sie nutzen hierzu standardisierte Prinzipien, Methoden, Sprachen und die von den zugrunde liegenden Datenbank-Managementsystemen zur Verfügung gestellten Werkzeuge.

Database Developer optimieren das Leistungsverhalten von IT-Systemen durch einen auf die Systemanforderungen zugeschnittenen Datenbankentwurf. Sie sind darüber hinaus für Maßnahmen zur Unterstützung der Mitführung vorhandener Datenbestände auf neue Systeme zuständig (Migration). Sie unterstützen Unit-, Integrations- und Gesamtsystem-Tests.

### 1.4.3 Referenzprozess

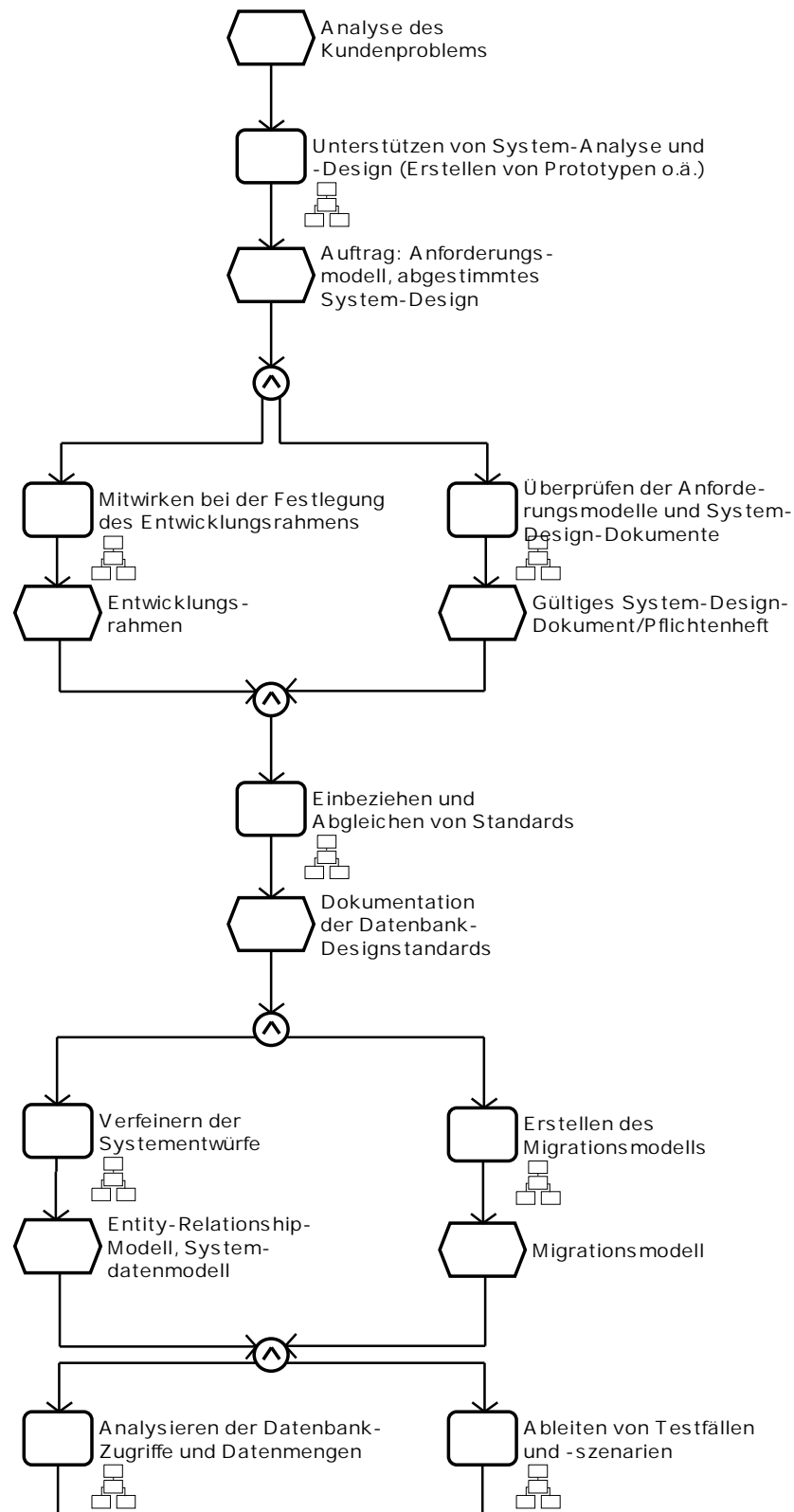


Abbildung 7: Referenzprozess Database Developer, Teil 1

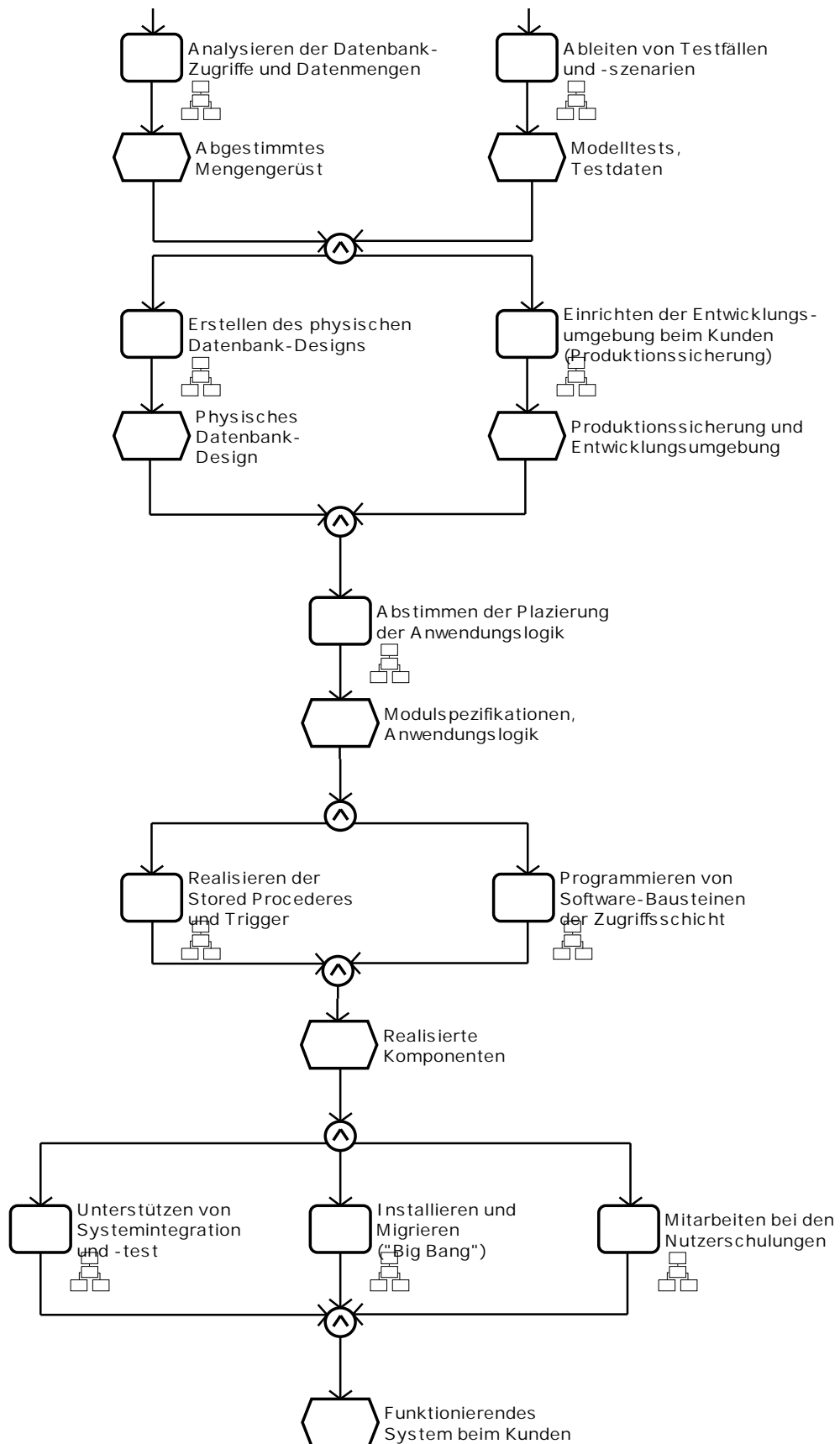


Abbildung 8: Referenzprozess Database Developer, Teil 2

#### **1.4.4 Prozesskompass**

1. Unterstützen von Systemanalyse und -Design (Erstellen von Prototypen o.ä.)
2. Mitwirken bei der Festlegung des Entwicklungsrahmens
3. Überprüfen der Anforderungsmodelle und System-Design-Dokumente
4. Einbeziehen und Abgleichen von Standards
5. Verfeinern der Systementwürfe
6. Erstellen des Migrationsmodells
7. Analysieren der Datenbankzugriffe und Datenmengen
8. Ableiten von Testfällen und -szenarien
9. Erstellen des physischen Datenbank-Designs
10. Einrichten der Entwicklungsumgebung beim Kunden (Produktionssicherung)
11. Abstimmen der Platzierung der Anwendungslogik
12. Programmieren von Software-Bausteinen der Zugriffsschicht
13. Realisieren der Stored Procedures und Trigger
14. Unterstützen von Systemintegration und -test
15. Mitarbeiten bei Installation und Migration
16. Mitarbeiten bei den Nutzerschulungen

### **1.4.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Systemanalyse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Qualitätsstandards,
- Datenbanken, Netzwerke.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Moduldesign, Designmuster
- Datenbankmodellierungsmethoden, -regeln, -verfahren,
- Datenmodelle, -formate, -integrität, -typen,
- Datenbankarchitektur,
- Abfragesprachen,
- Physisches Datenbankdesign.

### **1.4.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **1.5 User Interface Developer (Nutzerschnittstellenentwickler/in)**

### **1.5.1 Kurzbeschreibung**

User Interface Developer konzipieren und implementieren Schnittstellen für die Interaktion zwischen IT-Systemen und deren Benutzern.

### **1.5.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

User Interface Developer planen und konzipieren ergonomische Benutzerschnittstellen und implementieren diese bedarfsgerecht und wirtschaftlich zum Beispiel durch den Einsatz von Case-Toolketten (sog. GUI-Builder). Sie unterstützen IT-Systemanalytiker und IT-Systemplaner in Fragen der Ergonomie und der Realisierbarkeit von Benutzerschnittstellen. Sie kommunizieren dabei mit den Fachexperten der Anwendungsdomäne sowie den Endnutzern der Systeme und entwickeln ein tiefes Verständnis für Belange des Problemfeldes. Allgemeine kulturelle, psychologische Prinzipien, ergonomische Richtlinien und Standards, aber auch unternehmenspolitische bzw. -strategische Erwägungen geben einen entsprechenden Rahmen für die Gestaltung der Benutzeroberfläche vor.

User Interface Developer berücksichtigen Kundenwünsche durch eine iterativ inkrementelle Vorgehensweise und durch die Erstellung von Benutzeroberflächen-Prototypen. Sie integrieren ihre Arbeit in die Architektur und den Entwicklungszyklus des Gesamtsystems.

### 1.5.3 Referenzprozess

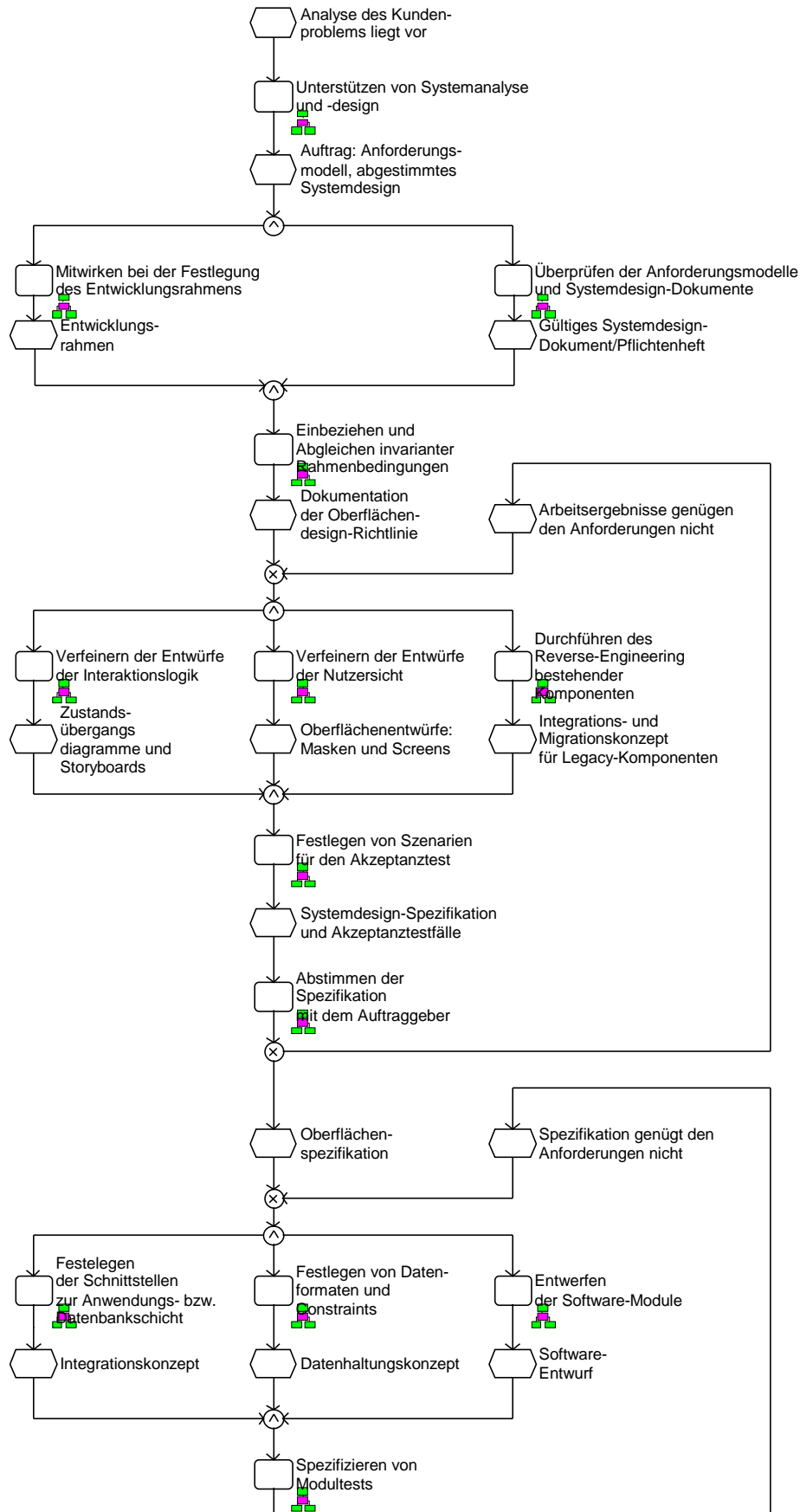


Abbildung 9: Referenzprozess des User Interface Developer, Teil 1.

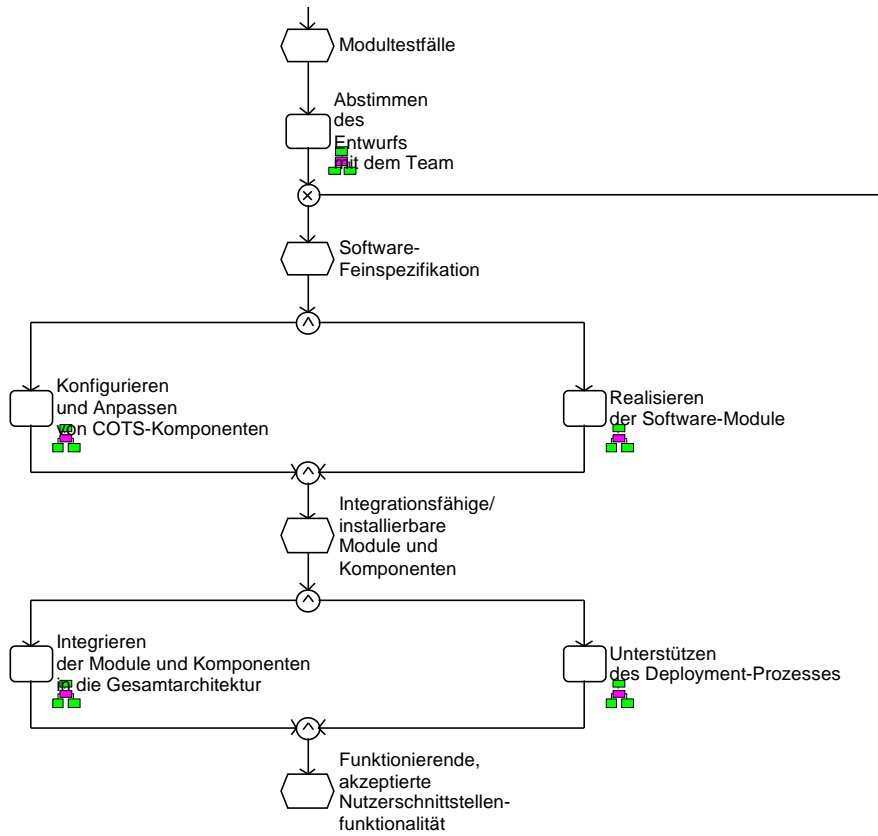


Abbildung 10: Referenzprozess des User Interface Developer, Teil 2.

#### **1.5.4 Prozesskompass**

1. Unterstützen von Systemanalyse und -Design
2. Mitwirken bei der Festlegung des Entwicklungsrahmens
3. Überprüfen der Anforderungsmodelle und Systemdesign-Dokumente
4. Einbeziehen und Abgleichen invarianter Rahmenbedingungen
5. Verfeinern der Entwürfe der Interaktionslogik
6. Verfeinern der Entwürfe aus Nutzersicht
7. Durchführen des Reverse Engineering bestehender Komponenten
8. Festlegen von Szenarien für den Akzeptanztest
9. Abstimmen der Spezifikation mit dem Nutzer
10. Festelegen der Schnittstellen zur Anwendungs- bzw. Datenbankschicht
11. Festlegen von Datenformaten und Constraints
12. Entwerfen der Softwaremodule
13. Spezifizieren von Modultests
14. Abstimmen des Entwurfs mit dem Team
15. Konfigurieren und Anpassen von COTS-Komponenten
16. Realisieren der Software
17. Integrieren der Module und Komponenten in die Gesamtarchitektur
18. Unterstützen des Deployment-Prozesses

### **1.5.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Systemanalyse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Qualitätsstandards,
- Datenbanken, Netzwerke.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Analysetechniken und -werkzeuge,
- Moduldesign, Designmuster,
- Programmier- und Darstellungssprachen,
- Visuelle Gestaltung und Typographie,
- Ergonomie und Softwareergonomie,
- Medien- und Urheberrecht,
- Nutzerorientierte Gestaltung.

### **1.5.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **1.6 Multimedia Developer (Multimediaentwickler/in)**

### ***1.6.1 Kurzbeschreibung***

Multimedia Developer konzipieren und implementieren interaktive Multimedia-Anwendungen für die Online- und Offline-Nutzung.

### ***1.6.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

Multimedia Developer konzipieren und implementieren multimediale Online- und Offline-Anwendungen bedarfsgerecht und wirtschaftlich. Die von Multimedia Developern erstellten IT-Systeme zeichnen sich durch die Integration unterschiedlicher Medienarten wie Text, Grafik, Audio, Video, Animationen und Virtual Reality aus und weisen häufig einen hohen Grad an Interaktion auf.

Multimedia Developer unterstützen IT-Systemanalysten, IT-Systemplaner, Designer und Konzepter beim Erstellung von Anforderungsmodellen, System-Design-Dokumenten und Storyboards und setzen die medialen Bestandteile des Systems technisch um. Sie berücksichtigen dabei ergonomische und gestalterische Kriterien.

Multimedia Developer bearbeiten die zu integrierenden Medien nach technischen Kriterien und konvertieren sie in ein geeignetes Zielformat.

### 1.6.3 Referenzprozess

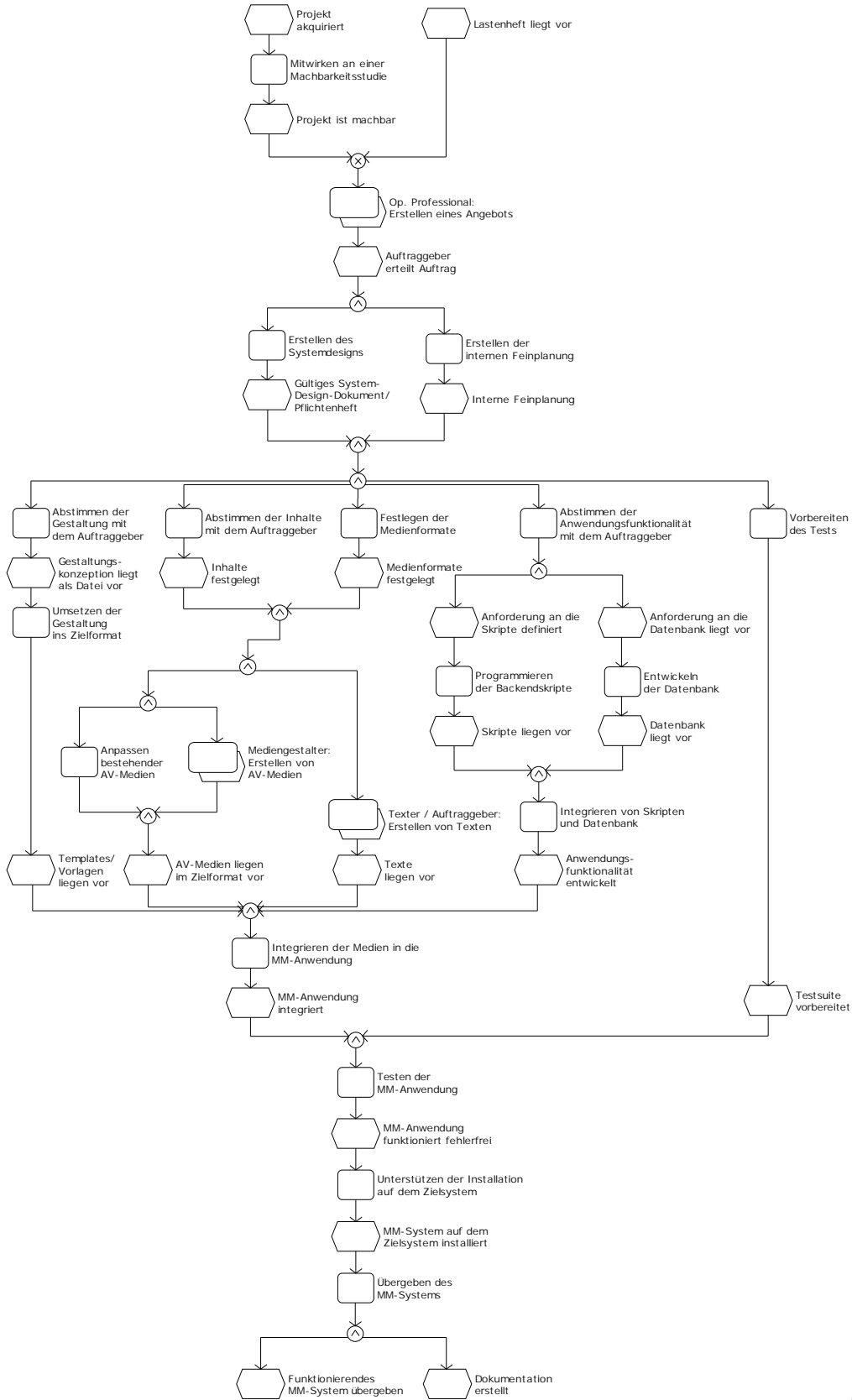


Abbildung 11: Referenzprozess Multimedia Developer

#### **1.6.4 Prozesskompass**

1. Mitwirken an einer Machbarkeitsstudie
2. Erstellen eines Systemdesigns
3. Erstellen der internen Feinplanung
4. Abstimmen der Gestaltung mit dem Auftraggeber
5. Umsetzen der Gestaltung ins Zielformat
6. Abstimmen der Inhalte mit dem Auftraggeber
7. Festlegen der Medienformate
8. Anpassen bestehender AV-Medien
9. Abstimmen der Anwendungsfunktionalität mit dem Auftraggeber
10. Programmieren der Backend-Skripte
11. Entwickeln der Datenbank
12. Integrieren von Skripten und Datenbank
13. Integrieren der Medien in die MM-Anwendung
14. Vorbereiten des Tests
15. Testen der MM-Anwendung
16. Unterstützen der Installation auf dem Zielsystem
17. Übergeben des MM-Systems

### **1.6.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Systemanalyse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Qualitätsstandards,
- Datenbanken, Netzwerke.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Multimediale Anwendungsgebiete,
- Medienarten und -formate,
- Skript-, Programmier- und Darstellungssprachen,
- Methoden und Werkzeuge zur Grafik- und Bildbearbeitung,
- Methoden und Werkzeuge zur Audio- und Videobearbeitung,
- Autorensysteme,
- Visuelle Gestaltung und Typographie, Screendesign,
- Ergonomie und Softwareergonomie,
- Medien- und Urheberrecht,
- Nutzerorientierte Gestaltung.

### **1.6.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **2 Coordinator (Entwicklungsbetreuer/innen)**

### **2.1 IT Project Coordinator (IT-Projekt Koordinator/in)**

#### ***2.1.1 Kurzbeschreibung***

IT Project Coodinator leiten IT-spezifische Projekte oder Teilprojekte mit vorgegebenen Zielsetzungen und Ressourcenrahmen.

#### ***2.1.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

IT Project Coodinator steuern und überwachen die Anforderungen, Rahmenbedingungen und Verläufe von IT-Projekten, die einen überschaubaren Zeitraum oder eine begrenzte Personalkapazität (bis ca. 6 Personen) haben. Sie stellen die Entwicklung der vom Auftraggeber gewünschten Produkte und Dienstleistungen im vorgegebenen Ressourcenrahmen sicher. IT Project Coodinator legen Zielsetzungen und Grundzüge der Vorgehensweise fest und schöpfen dabei bei den ihnen vorgegebenen Rahmen variabel aus.

IT Project Coodinator arbeiten mit Spezialisten aus dem Bereich Entwicklung, Nutzern und Auftraggebern zusammen, realisieren Ziel- und Sollvorgaben, lösen auftretende Konflikte und minimieren potentielle Risiken. Sie steuern technologische und personelle Ressourcen so, dass die Projektergebnisse qualitätsgerecht, zeitgerecht und im geplanten Budgetrahmen erreicht werden. Sie sorgen für Arbeitsbedingungen, die es den Projektmitarbeitern erlauben, möglichst kosteneffektiv zu entwickeln. Ihre Tätigkeiten sind dabei von Ungewissheit (Informationsunsicherheit), kurzfristigen Veränderungen, Überraschungen und einem wenig festgelegten Umfeld geprägt. IT Project Coodinator pflegen im Umgang mit Auftraggebern eine angemessene Kundenbeziehung und halten gegenüber der Geschäftsführung oder einem Lenkungsausschuss die Projektergebnisse transparent. IT Project Coodinator haben im Projektteam eine Vorbild- und Steuerungsfunktion.

### 2.1.3 Referenzprozess

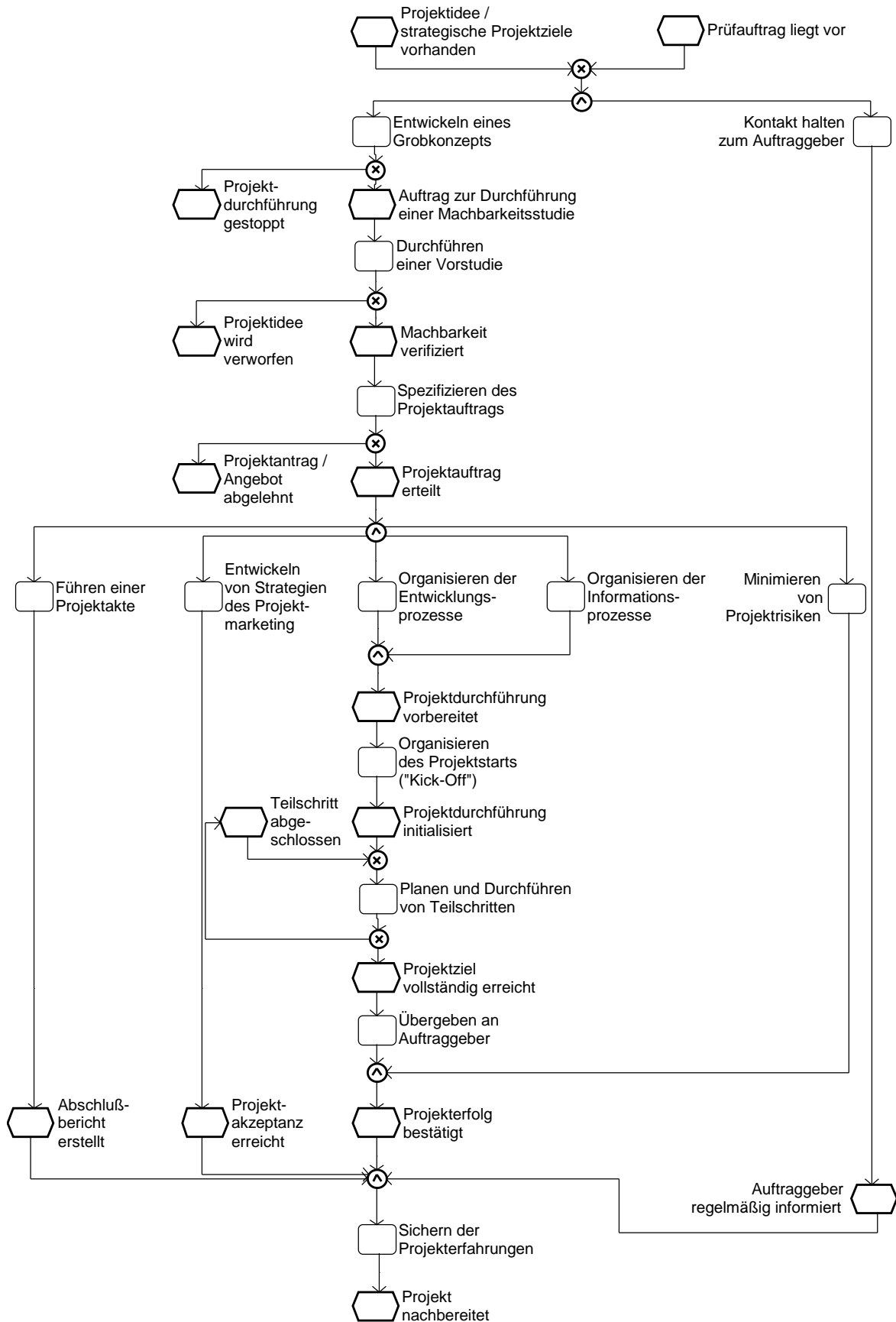


Abbildung 12: Referenzprozess des IT Project Coordinator

## **2.1.4 Prozesskompass**

1. Entwickeln eines Grobkonzepts
2. Durchführen einer Vorstudie
3. Spezifizieren des Projektauftrags
4. Kontakt halten zum Auftraggeber
5. Führen einer Projektakte
6. Entwickeln von Strategien des Projektmarketings
7. Minimieren von Projektrisiken
8. Organisieren der Entwicklungsprozesse
9. Organisieren der Informationsprozesse
10. Organisieren des Projektstarts („Kick-Off“)
11. Planen und Durchführen von Teilschritten
12. Übergeben des Projektergebnisses an den Auftraggeber
13. Sichern der Projekterfahrungen

### **2.1.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Projektplanung und -management,
- Qualitätsstandards,
- Moderation,
- Konfliktbewältigung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Projektspezifikation, -überwachung,
- Risikomanagement, Haftung,
- Personalbeschaffung,
- Teambildung, -moderation,
- Teamleitung,
- Konflikt- und Krisenmanagement.

### **2.1.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **2.2 IT Configuration Coordinator (IT-Konfigurationskoordinator/in)**

### **2.2.1 Kurzbeschreibung**

IT Configuration Coordinator organisieren das Konfigurations- und Change Management, indem sie Software-Entwicklungsprozesse und -ergebnisse strukturieren, verwalten und dokumentieren.

### **2.2.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

IT Configuration Coordinator begleiten komplexe Softwareentwicklungsprozesse. Sie verwalten den gesamten Programmcode, die zu Grunde liegenden Programmbibliotheken und alle im Entwicklungsprozess anfallenden Dokumente mit Hilfe eines Konfigurations- und Änderungsmanagementsystems (Configuration and Change Management System, CCMS). Sie stellen gegenseitig verträgliche Softwarekomponenten zu konsistenten Builds und Releases zusammen.

IT Configuration Coordinator sind Mitglieder in einem sogenannten Change Control Board. In dieser Funktion sind sie verantwortlich für die Verwaltung von Änderungsanforderungen (Change Orders) und Fehlermeldungen bezogen auf ausgelieferte bzw. zum Akzeptanztest freigegebene IT-Systeme (so genannte Problem Notifications).

IT Configuration Coordinator arbeiten an der Schnittstelle zwischen Projektleitern, Test Coordinator und Spezialisten aus dem Bereich Softwareentwicklung und sind mit ihrer Funktion Mitglieder der entsprechenden Entwicklungsteams. Sie sichern durch ihre Arbeit die Transparenz des Entwicklungsprozesses für alle Beteiligten.

## 2.2.3 Referenzprozess

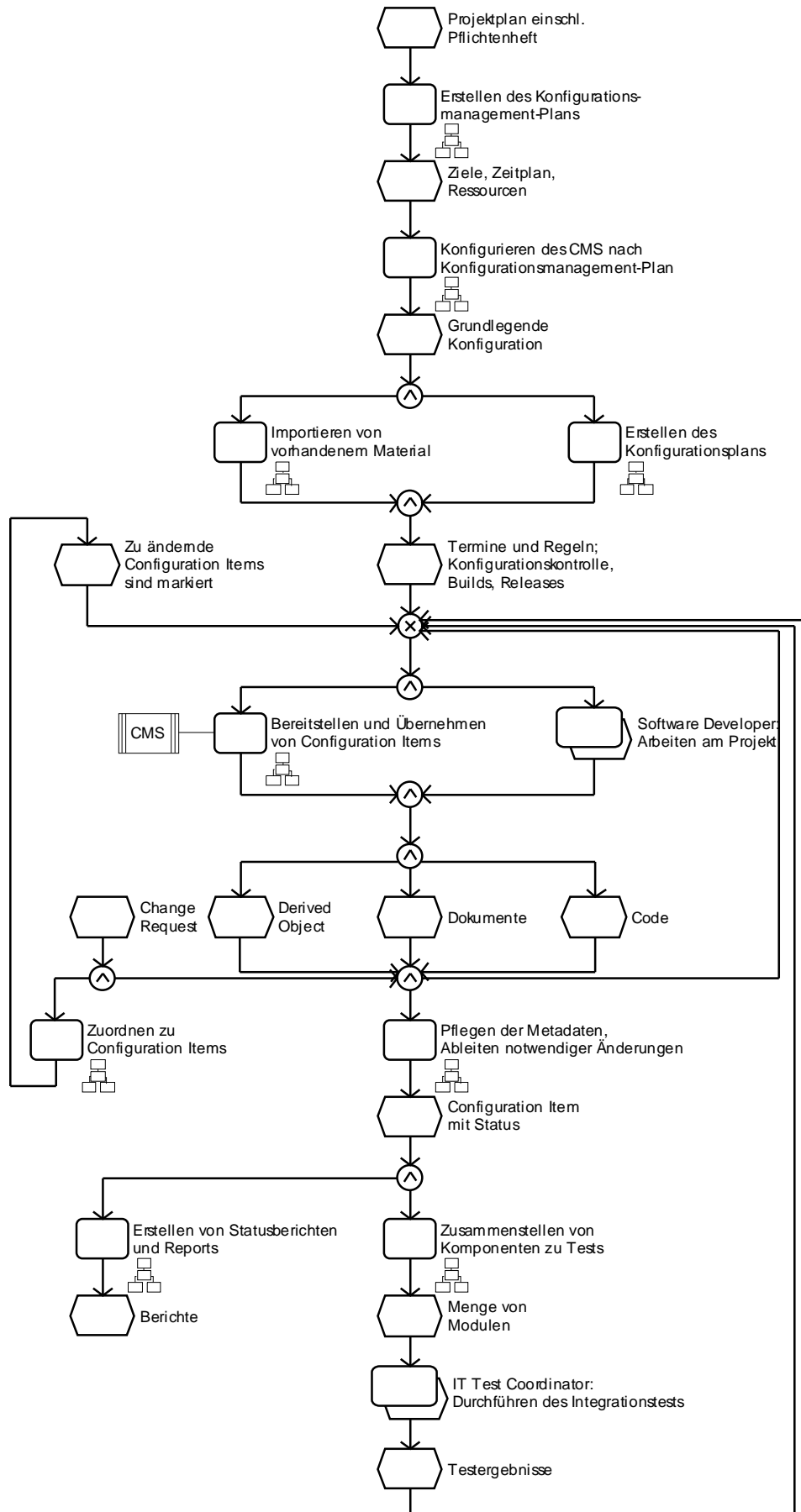


Abbildung 13: Referenzprozess des IT Configuration Coordinator, Teil 1

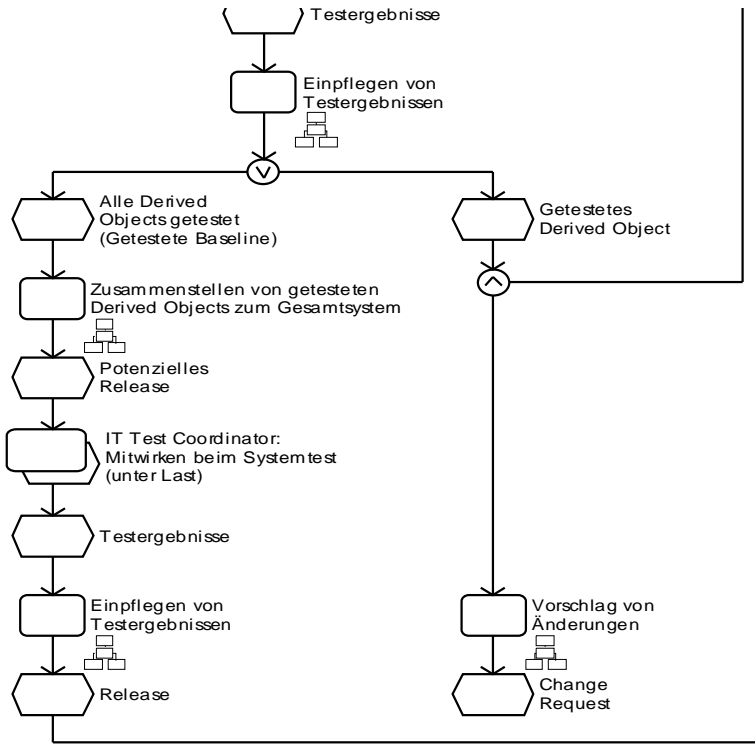


Abbildung 14: Referenzprozess des IT Configuration Coordinator, Teil 2

## **2.2.4 Prozesskompass**

1. Erstellen des Konfigurationsmanagementplans
2. Konfigurieren des CMS nach Konfigurationsmanagementplan
3. Importieren von vorhandenem Material
4. Erstellen des Konfigurationsplans
5. Bereitstellen und Übernehmen von Configuration Items
6. Zuordnen zu Configuration Items
7. Pflegen der Metadaten, Ableiten notwendiger Änderungen
8. Erstellen von Statusberichten, Reports
9. Zusammenstellen von Komponenten zu Tests
10. Einpflegen von Testergebnissen
11. Zusammenstellen von getesteten Derived Objects zu Gesamtsystem
12. Vorschlagen von Änderungen
13. Einpflegen von Testergebnissen

### **2.2.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Projektplanung und -management,
- Qualitätsstandards,
- Moderation,
- Konfliktbewältigung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Designmethoden, -strategien,
- Systemarchitekturen,
- Systemintegration und -anpassung,
- Konfigurationsmanagementsysteme,
- Datenbanksysteme, Datenbankmanagementsysteme,
- Programmbibliotheken,
- Programmiersprachen.

### **2.2.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **2.3 IT Quality Management Coordinator (IT-Qualitätssicherungskordinator/in)**

### ***2.3.1 Kurzbeschreibung***

Quality Management Coodinator beraten bei der Erstellung von Qualitätsmanagementkonzepten und entsprechender Handbücher, setzen Qualitätsvorgaben für die Entwicklung, Installation und Nutzung komplexer IT-Systeme und Produkte um und kontrollieren die Einhaltung der Qualitätsvorgaben.

### ***2.3.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

Quality Management Coodinator planen qualitätssichernde Maßnahmen in Produktentwicklungsprozessen und für ausgewählte Geschäftsprozesse in IT-Unternehmen, setzen sie um und kontrollieren sie. Sie schlagen nach der Erarbeitung und Konkretisierung der Qualitätssicherungsstrategie entsprechende Maßnahmen vor und überwachen ihre Durchführung. Sie sind für die gesamte Qualitätsdokumentation und die Aufzeichnung der in diesen Zusammenhängen entstehenden Probleme zuständig. Sie bereiten Audits zur Erlangung von Zertifikaten vor.

Quality Management Coodinator arbeiten im Rahmen der Software-Entwicklung eng mit Test und Configuration Coordinator sowie den anderen Spezialisten aus dem Bereich Softwareentwicklung zusammen. Bei der Qualitätssicherung von Geschäftsprozessen kooperieren sie mit allen betroffenen Mitarbeitern, um die entsprechenden Qualitätsziele zu vermitteln und angemessene Maßnahmen durchzuführen.

### 2.3.3 Referenzprozess

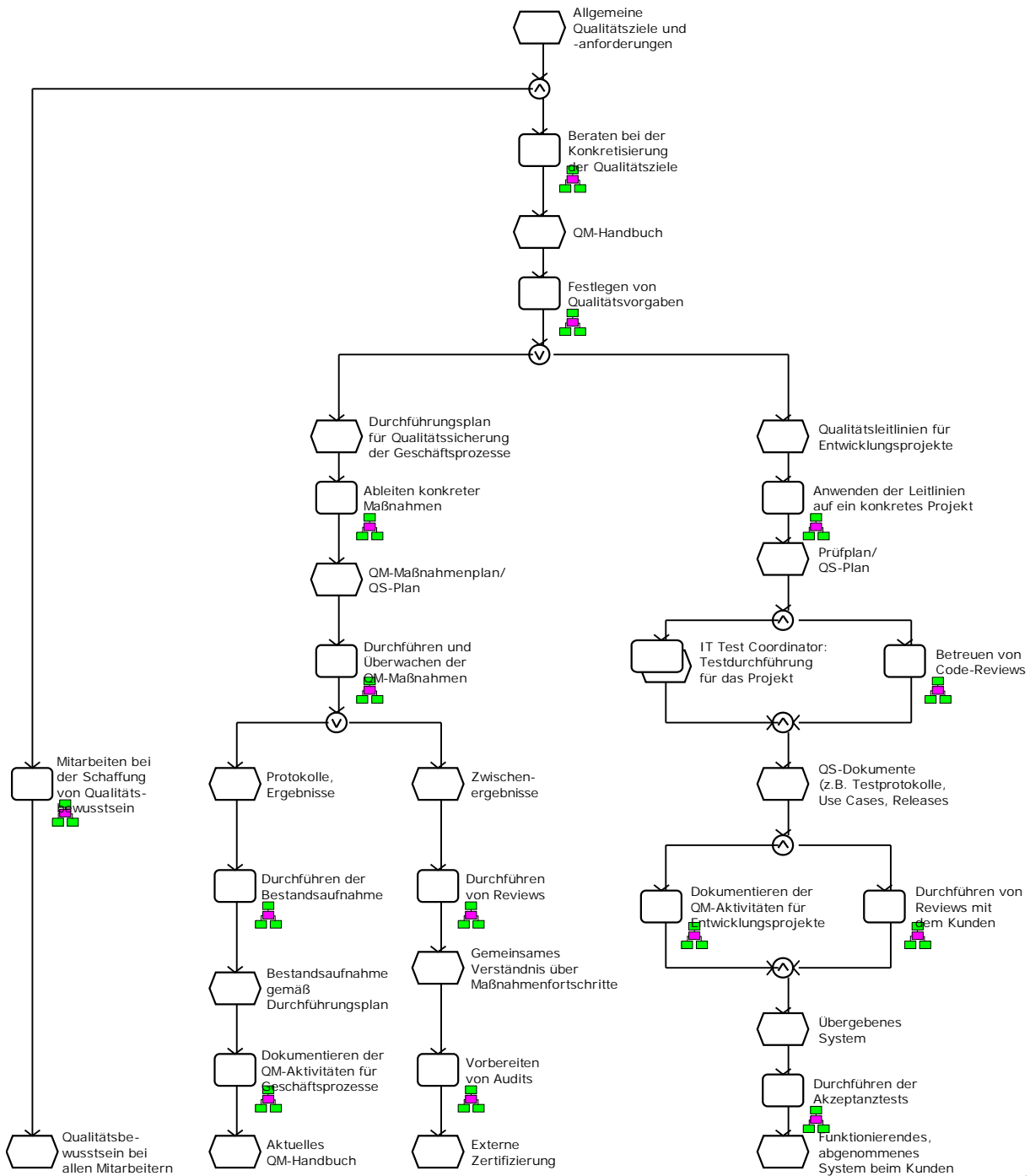


Abbildung 15: Referenzprozess des IT Quality Management Coordinator.

### **2.3.4 Prozesskompass**

1. Beraten bei der Konkretisierung der Qualitätsziele
2. Festlegen von Qualitätsvorgaben
3. Durchführen der Bestandsaufnahme für Geschäftsprozesse
4. Anwenden der Leitlinien auf ein konkretes Projekt
5. Ableiten konkreter Maßnahmen für Geschäftsprozesse
6. Betreuen von Code-Reviews für Entwicklungsprojekte
7. Durchführen und Überwachen der QM-Maßnahmen für Geschäftsprozesse
8. Dokumentieren der QM-Aktivitäten für Geschäftsprozesse
9. Durchführen von Reviews für Geschäftsprozesse
10. Dokumentieren der QM-Aktivitäten für Entwicklungsprojekte
11. Durchführen von Reviews mit dem Kunden für Entwicklungsprojekte
12. Mitarbeiten bei der Schaffung von Qualitätsbewusstsein
13. Vorbereiten von Audits für Geschäftsprozesse
14. Durchführen der System- und Akzeptanztests für Entwicklungsprojekte

### **2.3.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Projektplanung und -management,
- Qualitätsstandards,
- Moderation,
- Konfliktbewältigung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Qualitätsstandards, Normen, Qualitätssicherungsverfahren,
- Methoden und Werkzeuge des Qualitätsmanagements,
- Prozessanalyse und -modellierung,
- Metriken und Softwarequalitätsmessung,
- Teststrategien, -planung, -management,
- Fehlermanagement,
- Programmiersprachen.

### **2.3.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **2.4 IT Test Coordinator (IT-Testkoordinator/in)**

### **2.4.1 Kurzbeschreibung**

IT Test Coodinator konzipieren die Test, die den Software- und Hardware-Entwicklungsprozess begleiten, auf den Stufen Unit-, Integrations-, Funktions-, System- und Akzeptanztest und führen diese Tests durch. Sie stellen Testumgebungen bereit und sind für die Tests auf allen Teststufen verantwortlich.

### **2.4.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

IT Test Coodinator begleiten und unterstützen den Software- und Hardware-Entwicklungsprozess in enger Zusammenarbeit mit Kunden und den Spezialisten aus den Bereichen Systemanalyse, Systementwicklung und Produktion durch angemessene und aussagekräftige Tests. Grundlegend ist dafür ein hohes Verständnis des Produktes oder der Systemlösung und der gestellten Anforderungen und Vorgaben. Zur Testentwicklung gehören der Entwurf und die Definition von Teststrategien, Testdaten, Testfällen und Testszenarien; die Planung und das Design von Testumgebungen; die Implementierung und Instantiierung von Tests; die Erstellungen von automatisierten Testsuites für Black- und Whitebox-Tests; die Durchführung manueller oder automatischer Tests auf den Ebenen: Unit-, Integrations-, Funktions-, System- und Akzeptanztests; die Testprotokollierung sowie Aufbau, Parametrierung und Wartung von Testumgebungen. Des Weiteren arbeiten Test Koordinatoren konstruktiv mit den Spezialisten aus den Bereichen Technik und Software-Entwicklung, zusammen und erarbeiten mögliche Prozessverbesserungen (Testdurchführung, Hardware-/Software-Entwicklung) für Entscheidungen auf der Professional-Ebene. Neben umfangreichen Erfahrungen in der Entwicklung von Software verfügen IT Test Coodinator über umfangreiche Fähigkeiten und Fertigkeiten im Bereich der Teststrategien, Testumgebungen, Testdurchführung und Testauswertungen.

### 2.4.3 Referenzprozess

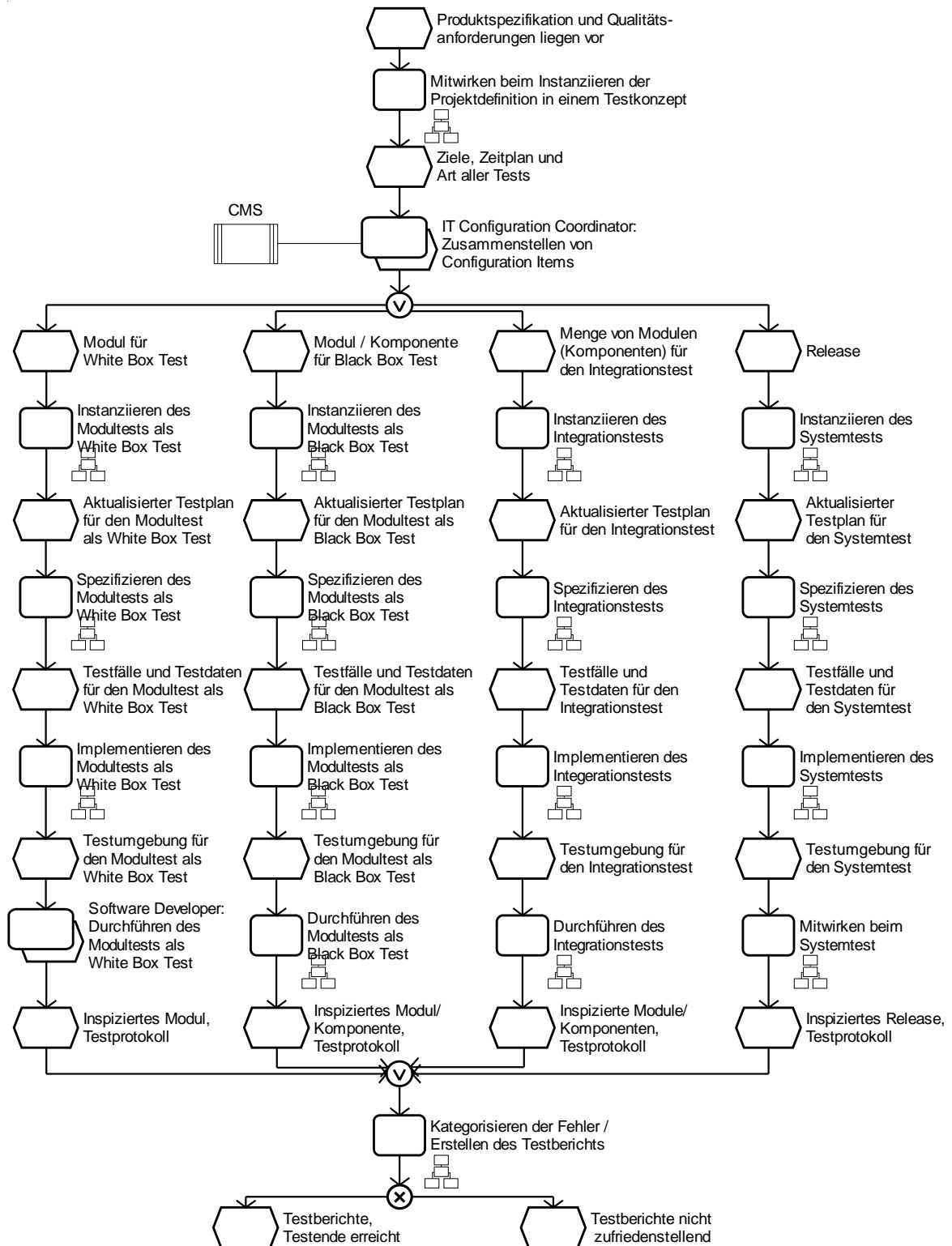


Abbildung 16: Referenzprozess des IT Test Coordinator.

#### **2.4.4 Prozesskompass**

1. Mitwirken beim Instanzieren der Projektdefinition in einem Testkonzept
2. Instanzieren des Modultests als White Box Test
3. Spezifizieren des Modultests als White Box Test
4. Implementieren des Modultests als White Box Test
5. Instanzieren des Modultests als Black Box Test
6. Spezifizieren des Modultests als Black Box Test
7. Implementieren des Modultests als Black Box Test
8. Durchführen des Modultests als Black Box Test
9. Instanzieren des Integrationstests
10. Spezifizieren des Integrationstests
11. Implementieren des Integrationstests
12. Durchführen der Integrationstests
13. Instanzieren des Systemtests
14. Spezifizieren des Systemtests
15. Implementieren des Systemtests
16. Mitwirken beim Systemtest
17. Kategorisieren der Fehler/Erstellen des Testberichts

### **2.4.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Projektplanung und -management,
- Qualitätsstandards,
- Moderation,
- Konfliktbewältigung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Designmethoden, -strategien,
- Systemarchitekturen,
- Systemintegration und -anpassung,
- Bussysteme, Protokolle und Schnittstellen,
- Datenbanken, Betriebssysteme,
- Teststrategien, -design -planung,
- Testmanagement, Testautomatisierung, Testumgebungen,
- Fehlermanagement,
- Statistische Verfahren,
- Programmier- und Skriptsprachen,
- Branchenüberblick.

### **2.4.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **2.5 IT Technical Writer (Dokumentationsentwickler/in)**

### **2.5.1 Kurzbeschreibung**

IT Technical Writer erstellen und pflegen Dokumente von IT-Projekten und von IT-Produkten im Lebenszyklus.

### **2.5.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

IT Technical Writer begleiten IT-Projekte und IT-Produkte im Lebenszyklus durch Planen, Schreiben, Redigieren, Produzieren, Verteilen, Veröffentlichen, Archivieren und Vernichten der zugehörigen Dokumente. Sie beherrschen die anfallenden Verwaltungsaufgaben und die Klassifizierung (Versionierung, Status, Variante, Autor, etc.) von Dokumenten. IT Technical Writer sammeln Informationen, bereiten komplexe Sachverhalte auf und drücken sie in leicht verständlicher Form aus.

Sie verwalten die Dokumente von Projekten, kennen die Möglichkeiten und Grenzen der Mehrfachverwendung von Dokumentationselementen und die verschiedenen Arten und Klassen von Dokumentenmanagementsystemen. Sie erstellen Vorlagen zur Unterstützung der Standardisierung.

IT Technical Writer pflegen, verwalten und aktualisieren durchgängige Prozessdokumentationen und bereits existierende elektronische und nicht-elektronische Dokumente. Sie bereiten Dokumentationen typografisch und multimedial auf. Sie erstellen, pflegen und verwalten Templates und Vorlagen zur Unterstützung der Standardisierung und zur Vereinfachung des Dokumentenmanagements.

### 2.5.3 Referenzprozess

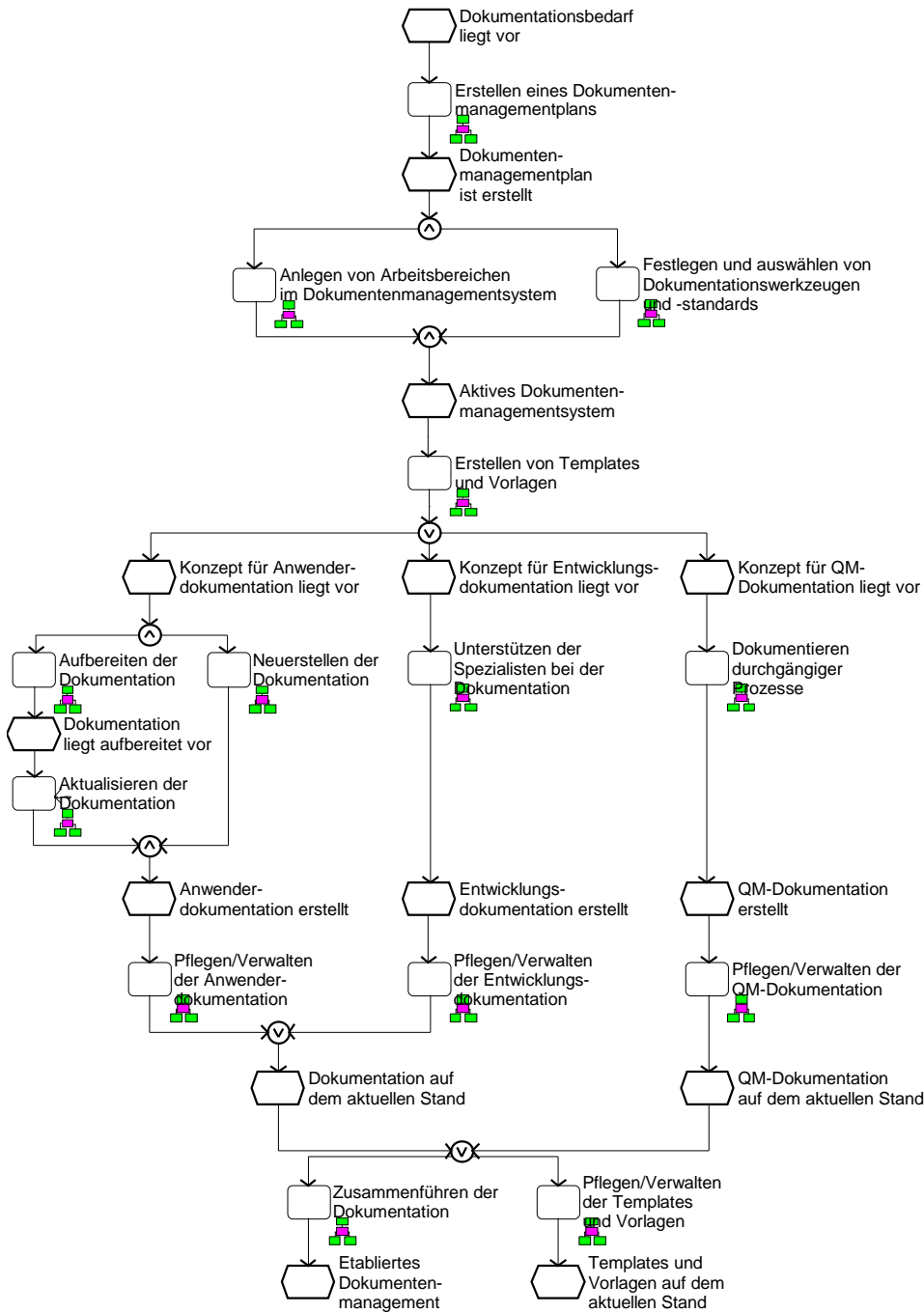


Abbildung 17: Referenzprozess des IT Technical Writer.

#### **2.5.4 Prozesskompass**

1. Erstellen eines Dokumentenmanagement-Plans
2. Anlegen von Arbeitsbereichen im Dokumentenmanagement-System
3. Festlegen und Auswählen von Dokumentationswerkzeugen und -standards
4. Erstellen von Templates und Vorlagen
5. Aufbereiten der Dokumentation
6. Aktualisieren der Dokumentation
7. Neuerstellen der Dokumentation
8. Pflegen/Verwalten der Anwenderdokumentation
9. Unterstützen der Spezialisten bei der Dokumentation
10. Pflegen/Verwalten der Entwicklungsdokumentation
11. Dokumentieren durchgängiger Prozesse
12. Pflegen/Verwalten der QM-Dokumentation
13. Zusammenführen der Dokumentation
14. Pflegen/Verwalten der Templates und Vorlagen

### **2.5.5 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:

- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- Engineering-Prozesse,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Projektplanung und -management,
- Qualitätsstandards,
- Moderation,
- Konfliktbewältigung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Strategien, Methoden und Werkzeuge des Dokumentationsmanagements,
- Methoden und Werkzeuge der Textverarbeitung und des Desktop Publishings,
- Online Help Compiling,
- Validierung und Verifizierung von Dokumentationen,
- Darstellungs- und Programmiersprachen,
- Datenbanken und Betriebssysteme.

### **2.5.6 Qualifikationserfordernisse**

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

### **3 Solution Developer (Lösungsentwickler/innen)**

#### **3.1 Business Systems Advisor (Anwendungssystemberater/in)**

##### ***3.1.1 Kurzbeschreibung***

Business Systems Advisor konzipieren Unternehmensanwendungen und begleiten deren Einführung.

##### ***3.1.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

Business Systems Advisor planen Maßnahmen zur Einführung von Unternehmensanwendungen<sup>1</sup> bzw. von Teilmodulen von Unternehmensanwendungen, insbesondere als Standardanwendungen. Business Systems Advisor wirken bei der Analyse vorhandener Geschäftsprozesse mit und beraten Unternehmen bei der zukünftigen Gestaltung ihrer Geschäftsprozesse. Sie konzipieren auf der Grundlage der Analyse des informationstechnischen Umfelds die Abbildungen der Geschäftsprozesse in Unternehmensanwendungen, erstellen Anforderungskataloge in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen und beraten bei der Ausschreibung und Auswahl von Unternehmensanwendungen in Zusammenarbeit mit der Unternehmensführung und der Projektleitung. Business Systems Advisor planen und begleiten den Prozess der Einführung der Unternehmensanwendung einschließlich der Modifikation und Konfiguration. Sie koordinieren während des Produktivbetriebs weitere Verbesserungen auf der Ebene der fachlichen und der informationstechnischen Konzepte. Business Systems Advisor kommunizieren in allen Tätigkeitsfeldern die erarbeiteten Konzepte und Aktivitäten.

---

<sup>1</sup> Unter den Begriff Unternehmensanwendung fallen nicht nur ERP-Systeme, sondern alle Anwendungen, die Geschäftsprozesse im Unternehmen und über Unternehmensgrenzen hinweg integrieren, insbesondere auch CRM-Systeme und E-Commerce-Lösungen.

### 3.1.3 Referenzprozess

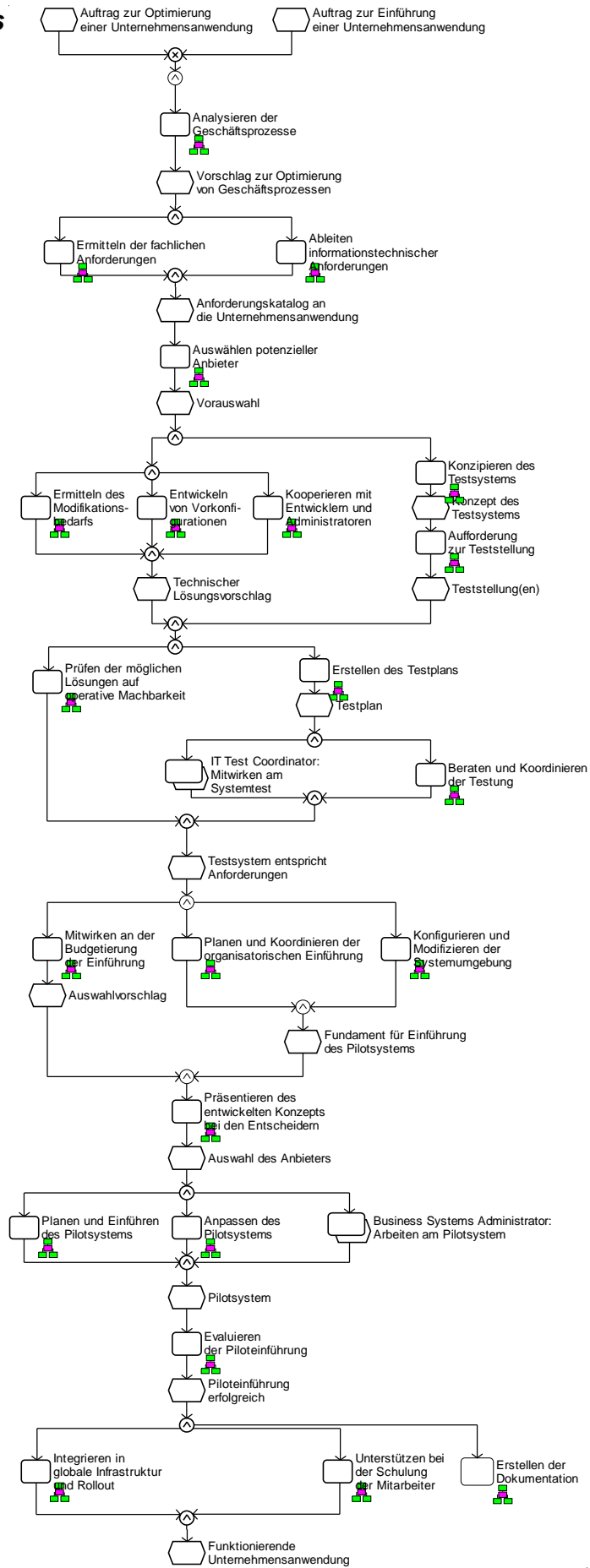


Abbildung 18: Modell des Referenzprozesses des Business Systems Advisor.

### **3.1.4 Prozesskompass**

1. Analysieren der Geschäftsprozesse
2. Ermitteln der fachlichen Anforderungen
3. Ableiten informationstechnischer Anforderungen
4. Auswählen potenzieller Anbieter
5. Ermitteln des Modifikationsbedarfs
6. Entwickeln von Vorkonfigurationen
7. Kooperieren mit Entwicklern und Administratoren
8. Konzipieren eines Testsystems
9. Aufforderung zur Teststellung
10. Prüfen der möglichen Lösungen auf operative Machbarkeit
11. Erstellen eines Testplans
12. IT Test Coordinator: Mitwirken am Systemtest
13. Beraten und Koordinieren der Testung
14. Mitwirken an der Budgetierung der Einführung
15. Planen und Koordinieren der organisatorischen Einführung
16. Konfigurieren und Modifizieren der Systemumgebung
17. Präsentieren des entwickelten Konzepts bei den Entscheidern
18. Planen und Einführen des Pilotsystems
19. Anpassen des Pilotsystems
20. Business Systems Administrator: Arbeiten am Pilotsystem
21. Evaluieren der Piloteinführung
22. Integrieren in globale Infrastruktur und Rollout
23. Unterstützen bei der Schulung der Mitarbeiter
24. Erstellen der Dokumentation

### **3.1.5 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:

- Systemanalyse, -modellierung, -entwicklung, -integration,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Engineering-Prozesse,
- Analysemethoden, -strategien, -muster,
- Designmethoden,
- Qualitätsstandards,
- Vernetztes Denken,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung,
- Projektplanung und -management,
- Moderation.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Anforderungen, Möglichkeiten und Funktionsprinzipien von Unternehmensanwendungen,
- Geschäftsprozessanalyse, -modellierung, -entwicklung,
- Datenbanken, Datenbanksysteme,
- Programmiersprachen,
- Unternehmensorganisation.

### **3.1.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **3.2 E-Marketing Developer (E-Marketingentwickler/in)**

### ***3.2.1 Kurzbeschreibung***

E-Marketing Developer wirken bei der Konzeption eines die externe Unternehmenskommunikation betreffenden Aktionsplans für den Online-Bereich mit, setzen diesen um und passen ihn an die jeweiligen aktuellen Gegebenheiten an.

### ***3.2.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

E-Marketing Developer ermitteln konsequent und umfassend den Status quo im Bereich der nach außen zielenden Online-Unternehmenskommunikation. Hier richten sich ihre Blicke sowohl nach innen (z. B. auf die gegenwärtigen technischen Möglichkeiten der eingesetzten Plattform) als auch nach außen (z. B. bei der Sammlung potenzieller Kooperationspartner). E-Marketing Developer entwickeln alternative Umsetzungspläne und präsentieren sie den Vorgesetzten. Nach der Strategieentwicklung begleiten sie die Umsetzung. Sie sind Hauptansprechpartner der beteiligten Agenturen und Kooperationspartner und arbeiten eng mit verschiedenen internen Experten (z. B. aus der Marketing- und der IT-Abteilung) zusammen. E-Marketing Developer stellen sicher, dass der Online-Auftritt des Unternehmens den aus dem vorgegebenen Aktionsplan abgeleiteten Anforderungen einer effizienten externen Unternehmenskommunikation entspricht.

E-Marketing Developer optimieren ständig die von ihnen umgesetzten Online-Strategien im Bereich der externen Unternehmenskommunikation. Sie arbeiten entsprechende Vorschläge aus und unterbreiten diese ihren Vorgesetzten und den relevanten Ansprechpartnern in den Unternehmen.

### 3.2.3 Referenzprozess

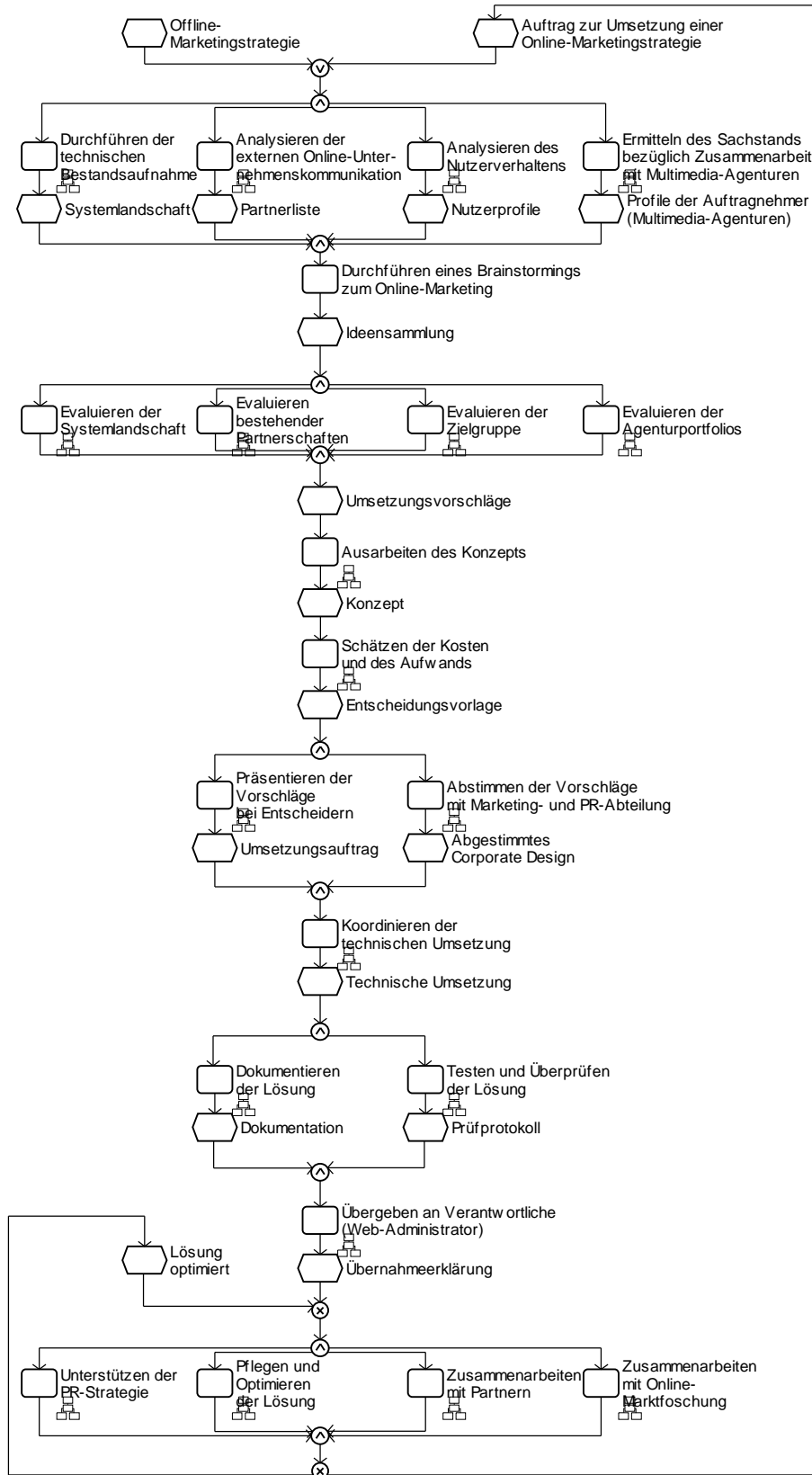


Abbildung 19: Referenzprozess E-Marketing Developer

### **3.2.4 Prozesskompass**

1. Durchführen der technischen Bestandsaufnahme
2. Analysieren der externen Online-Unternehmenskommunikation
3. Analysieren des Nutzerverhaltens
4. Ermitteln des Sachstands bezüglich Zusammenarbeit mit Multimedia-Agenturen
5. Durchführen eines Brainstormings zum Online-Marketing
6. Evaluieren der Systemlandschaft
7. Evaluieren bestehender Partnerschaften
8. Evaluieren der Zielgruppe
9. Evaluieren der Agenturportfolios
10. Ausarbeiten des Konzepts
11. Schätzen der Kosten und des Aufwands
12. Präsentieren der Vorschläge bei Entscheidern
13. Abstimmen der Vorschläge mit Marketing- und PR-Abteilung
14. Koordinieren der technischen Umsetzung
15. Dokumentieren der Lösung
16. Testen und Überprüfen der Lösung
17. Übergeben an Verantwortliche (Web Administrator)
18. Unterstützen der PR-Strategie
19. Pflegen und Optimieren der Lösung
20. Zusammenarbeiten mit Partnern
21. Zusammenarbeiten mit Online-Marktforschung

### **3.2.5 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:

- Systemanalyse, -modellierung, -entwicklung, -integration,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Engineering-Prozesse,
- Analysemethoden, -strategien, -muster,
- Designmethoden,
- Qualitätsstandards,
- Vernetztes Denken,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung,
- Projektplanung und -management,
- Moderation.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Programmier-, Skript- und Darstellungssprachen,
- Datenbanken, Datenbanksysteme,
- Netzwerke, Protokolle und Dienste,
- Prozessmodellierung,
- Marketing.

### **3.2.6 Qualifikationserfordernisse**

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

### **3.3 E-Logistic Developer (E-Logistikentwickler/in)**

#### **3.3.1 Kurzbeschreibung**

E-Logistic Developer konzipieren Vorschläge zur informationstechnischen Unterstützung bei der Lösung logistischer Aufgabenstellungen, setzen diese in IT-Systeme um und entwickeln sie weiter.

#### **3.3.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

E-Logistic Developer entwickeln Anforderungsprofile für Softwarelösungen, die zur informationstechnischen Unterstützung logistischer Aufgaben eingesetzt werden sollen. Im engen Zusammenhang damit stehen Marktrecherchen, die ihnen auf Basis dieses Anforderungsprofils ermöglichen, Entscheidungsvorlagen mit entsprechenden Lösungen zu erstellen. Dabei kann es sich ebenso um (in aller Regel auf den spezifischen Einsatz im Unternehmen angepasste) am Markt verfügbare Standardlösungen wie um vollständige Eigenentwicklungen handeln. Die Entscheidungsvorlagen präsentieren sie den im Unternehmen Verantwortlichen oder dem Auftraggeber.

Bei der Entwicklung der Lösung und ihrer Umsetzung nehmen E-Logistic Developer eine koordinierende Funktion wahr. Zu ihren Aufgaben gehört auch die Anpassung einer am Markt erworbenen Standardlösung auf die speziellen Gegebenheiten des Unternehmens sowie die Implementierung der Lösung, gegebenenfalls unter Einbindung weiterer Spezialisten aus dem Bereich der Softwareentwicklung.

E-Logistic Developer zeichnen sich durch eine sehr analytische Vorgehensweise aus. Als spezielle Lösungsentwickler bringen sie über fundierte IT Kompetenz hinaus Kompetenzen aus den Bereichen Betriebswirtschaft und Logistik in die Arbeit ein. Sowohl bei der Vermittlung der erarbeiteten Lösungsvorschläge als auch bei der Koordination der Zusammenarbeit verschiedener Spezialisten werden E-Logistic Developer ihre ausgeprägten kommunikativen Fähigkeiten intensiv einsetzen.

### 3.3.3 Referenzprozess

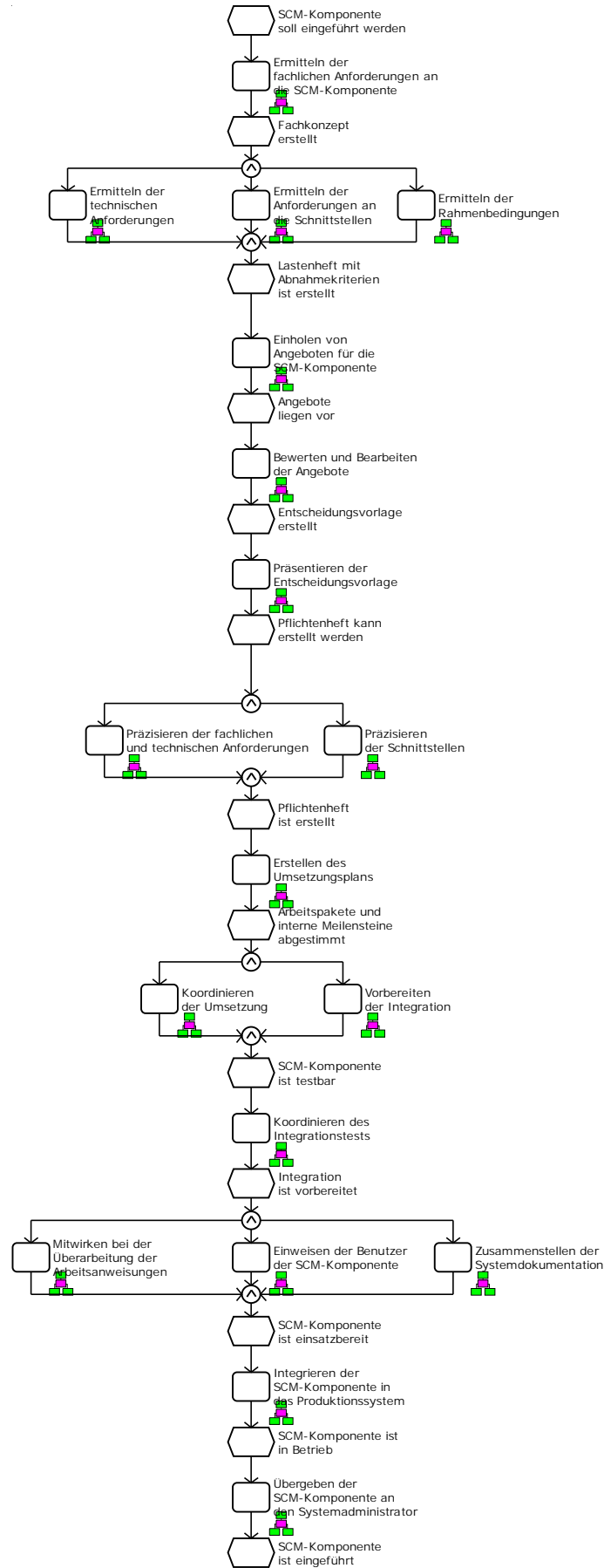


Abbildung 20: Referenzprozess des E-Logistic Developer

### **3.3.4 Prozesskompass**

1. Ermitteln der fachlichen Anforderungen an die SCM-Komponente
2. Ermitteln der technischen Anforderungen an die SCM-Komponente
3. Ermitteln der Anforderungen an die Schnittstellen
4. Ermitteln der Rahmenbedingungen
5. Einholen von Angeboten für die SCM-Komponente
6. Bewerten und Bearbeiten der Angebote
7. Präsentieren der Entscheidungsvorlage
8. Präzisieren der fachlichen und technischen Anforderungen
9. Präzisieren der Schnittstellen
10. Erstellen des Umsetzungsplans
11. Koordinieren der Umsetzung
12. Vorbereiten der Integration
13. Koordinieren des Integrationstests
14. Mitwirken bei der Überarbeitung der Arbeitsanweisungen
15. Einweisen der Benutzer der SCM-Komponente
16. Zusammenstellen der Systemdokumentation
17. Integrieren der SCM-Komponente in das Produktionssystem
18. Übergeben der SCM-Komponente an den Systemadministrator

### **3.3.5 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:

- Systemanalyse, -modellierung, -entwicklung, -integration,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Engineering-Prozesse,
- Analysemethoden, -strategien, -muster,
- Designmethoden,
- Qualitätsstandards,
- Vernetztes Denken,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung,
- Projektplanung und -management,
- Moderation.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Prozessmodellierung,
- Datenbanken, Datenbanksysteme,
- Logistik,
- Anforderungen, Möglichkeiten und Funktionsprinzipien von Logistik-Anwendungen.

### **3.3.6 Qualifikationserfordernisse**

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

### **3.4 Knowledge Management Systems Developer (Wissensmanagementsystementwickler/in)**

#### **3.4.1 Kurzbeschreibung**

Knowledge Management Systems Developer konzipieren Vorschläge zur informationstechnischen Unterstützung des effizienten Umgangs mit Wissen in Unternehmen und Organisationen, begleiten die Umsetzung dieser Vorschläge und entwickeln vorhandene Systeme weiter.

#### **3.4.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

Knowledge Management Systems Developer erarbeiten im Rahmen von Projekten zur Förderung von Wissensprozessen der Organisation technische Lösungen zur Unterstützung dieser Prozesse. Im Mittelpunkt ihrer Aufgaben stehen die Konzeption und Umsetzung eines software-technischen Wissensmanagementsystems, das in die Organisation verankert werden muss. Knowledge Management Systems Developer nehmen dabei als anwendungs- und kundenorientierte Software-Spezialisten mit speziellem Fachwissen im Bereich Wissensmanagement eine Brückenfunktion zwischen den beteiligten Fachabteilungen und den Spezialisten aus dem Bereich Entwicklung wahr.

Für Knowledge Management Systems Developer spielen Analyse und Modellierung von Wissen und Wissensprozessen eine zentrale Rolle. Auf dieser Grundlage und aufbauend auf der vorhandenen technischen Infrastruktur konzipieren sie eine informationstechnische Lösung und begleiten deren Umsetzung. Sie verfügen über umfangreiche und spezielle Kenntnisse über IT-Werkzeuge des Wissensmanagements.

Bei der Entwicklung der technischen Lösung sind die organisatorischen Veränderungen zu berücksichtigen. Dies betrifft vor allem die Schaffung einer Wissenskultur in der Organisation sowie die Motivation zur Nutzung der Lösung.

### 3.4.3 Referenzprozess

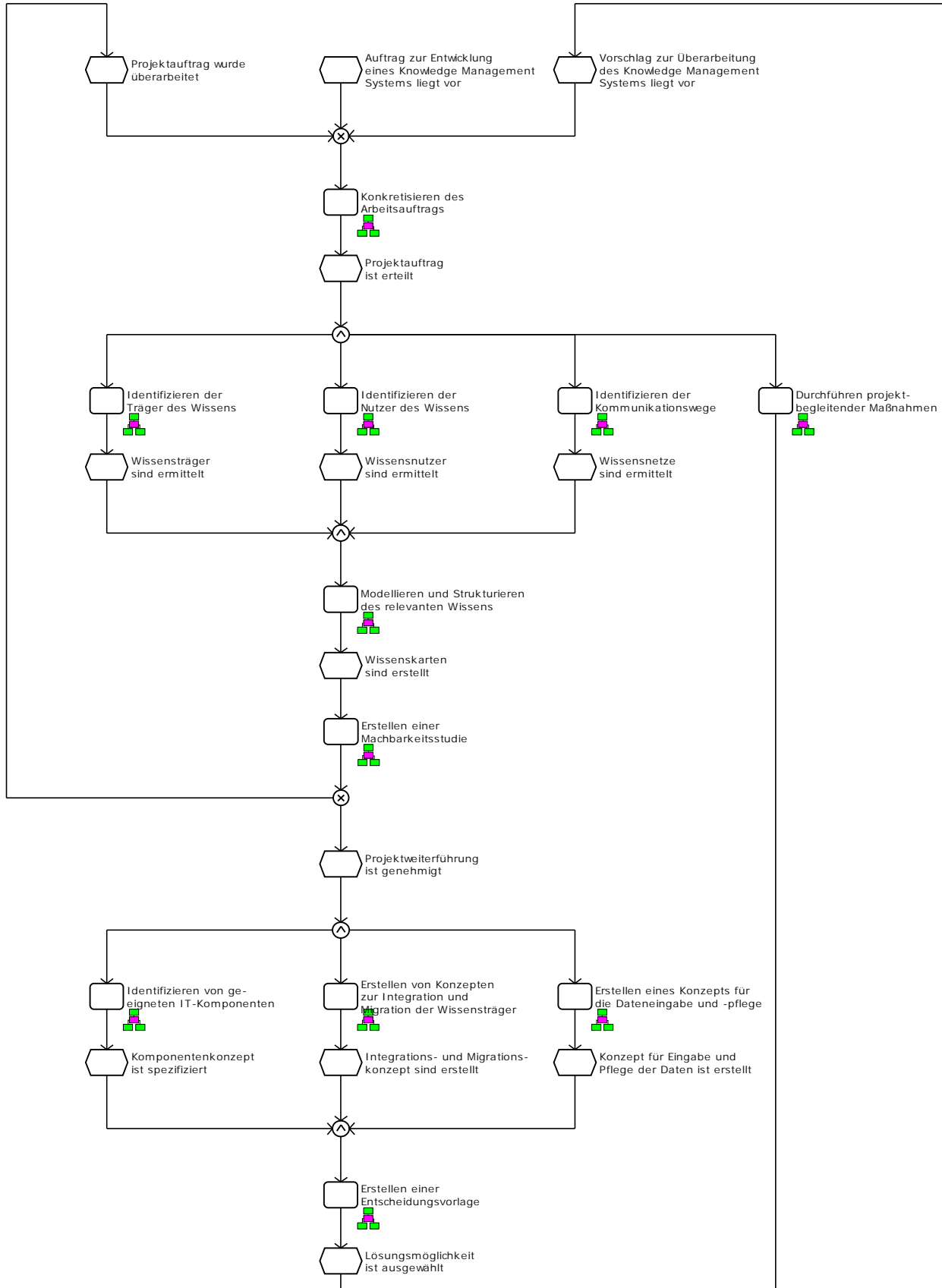


Abbildung 22: Referenzprozess Knowledge Management Systems Developer, Teil 1.

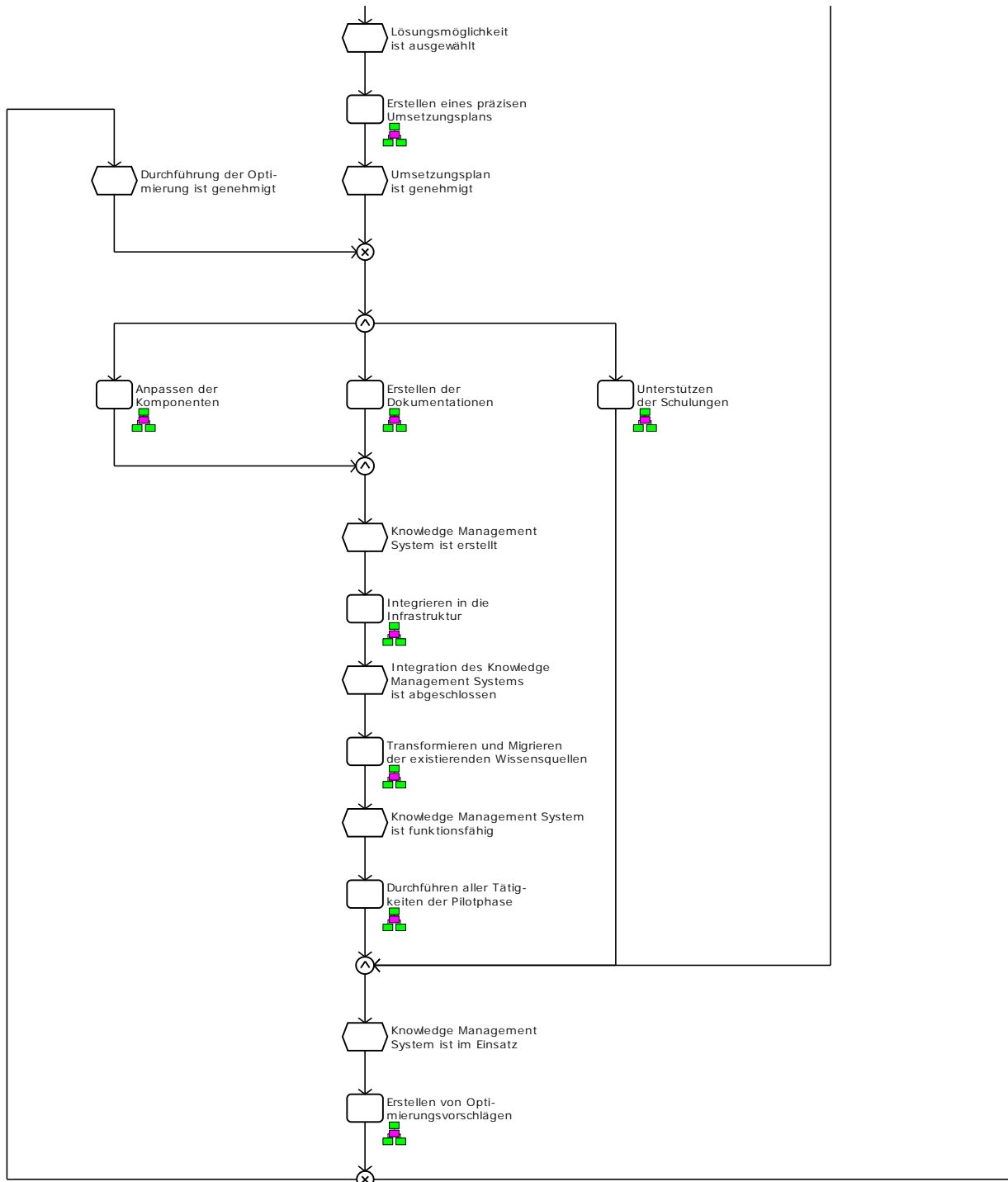


Abbildung 23: Referenzprozess Knowledge Management Systems Developer, Teil 2.

### **3.4.4 Prozesskompass**

1. Konkretisieren des Arbeitsauftrags
2. Identifizieren der Träger des Wissen
3. Identifizieren der Nutzer des Wissens
4. Identifizieren der Kommunikationswege
5. Modellieren und Strukturieren des relevanten Wissens
6. Erstellen einer Machbarkeitsstudie
7. Identifizieren von geeigneten IT-Komponenten
8. Erstellen eines Konzepts für die Dateneingabe und -pflege
9. Erstellen einer Entscheidungsvorlage
10. Erstellen eines präzisen Umsetzungsplans
11. Anpassen der Komponenten
12. Erstellen der Dokumentationen
13. Integrieren in die Infrastruktur
14. Transformieren und Migrieren der existierenden Wissensquellen
15. Durchführen aller Tätigkeiten der Pilotphase
16. Erstellen von Optimierungsvorschlägen
17. Durchführen projektbegleitender Maßnahmen
18. Unterstützen der Schulungen

### **3.4.5 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:

- Systemanalyse, -modellierung, -entwicklung, -integration,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Engineering-Prozesse,
- Analysemethoden, -strategien, -muster,
- Designmethoden,
- Qualitätsstandards,
- Vernetztes Denken,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung,
- Projektplanung und -management,
- Moderation.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Wissensmodellierung,
- Wissensmanagement,
- Datenbanken, Datenbanksysteme,
- Dokumenten-Management- und Data-Warehouse-Systeme,
- Content-Management-Systeme, Group- und Communityware.

### **3.4.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **3.5 IT Security Coordinator (IT-Sicherheitskoordinator/in)**

### **3.5.1 Kurzbeschreibung**

IT Security Coodinator konzipieren angemessene IT Sicherheitslösungen entsprechend geltender technischer Standards, Gesetze und Vorschriften, begleiten deren Umsetzung und passen sie laufend den aktuellen Gegebenheiten an.

### **3.5.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

IT Security Coodinator beraten und unterstützen Unternehmensleitung, Partner und Kunden bezüglich IT-Sicherheit. Sie konzipieren angemessene Sicherheitslösungen entsprechend den geltenden technischen Standards, Gesetzen und anderen Vorschriften und betreuen ihre Realisierung. Sie erarbeiten mit den Fachkräften der verschiedenen Bereiche und Ebenen gemeinsam Lösungen (Organisation, Personal, Infrastruktur, Hard- und Softwaremanagement), beraten bei der Umsetzung und protokollieren die Realisierung.

IT Security Coodinator analysieren Netzwerk- und arbeitsplatzspezifische Risiken und Schwachstellen, erstellen organisatorische und technische Sicherheitskonzepte gemeinsam mit den zuständigen Fachkräften und erarbeiten Richtlinien und Vorschriften zur Informationssicherheit. Sie realisieren IT-Sicherheitsmaßnahmen und entwickeln unter Berücksichtigung neuer Produkte sowie der wirtschaftlichen Gegebenheiten risikomindernde Maßnahmen und innovative Sicherheitsverfahren und führen sie ein. Sie schulen und sensibilisieren Nutzer.

### 3.5.3 Referenzprozess

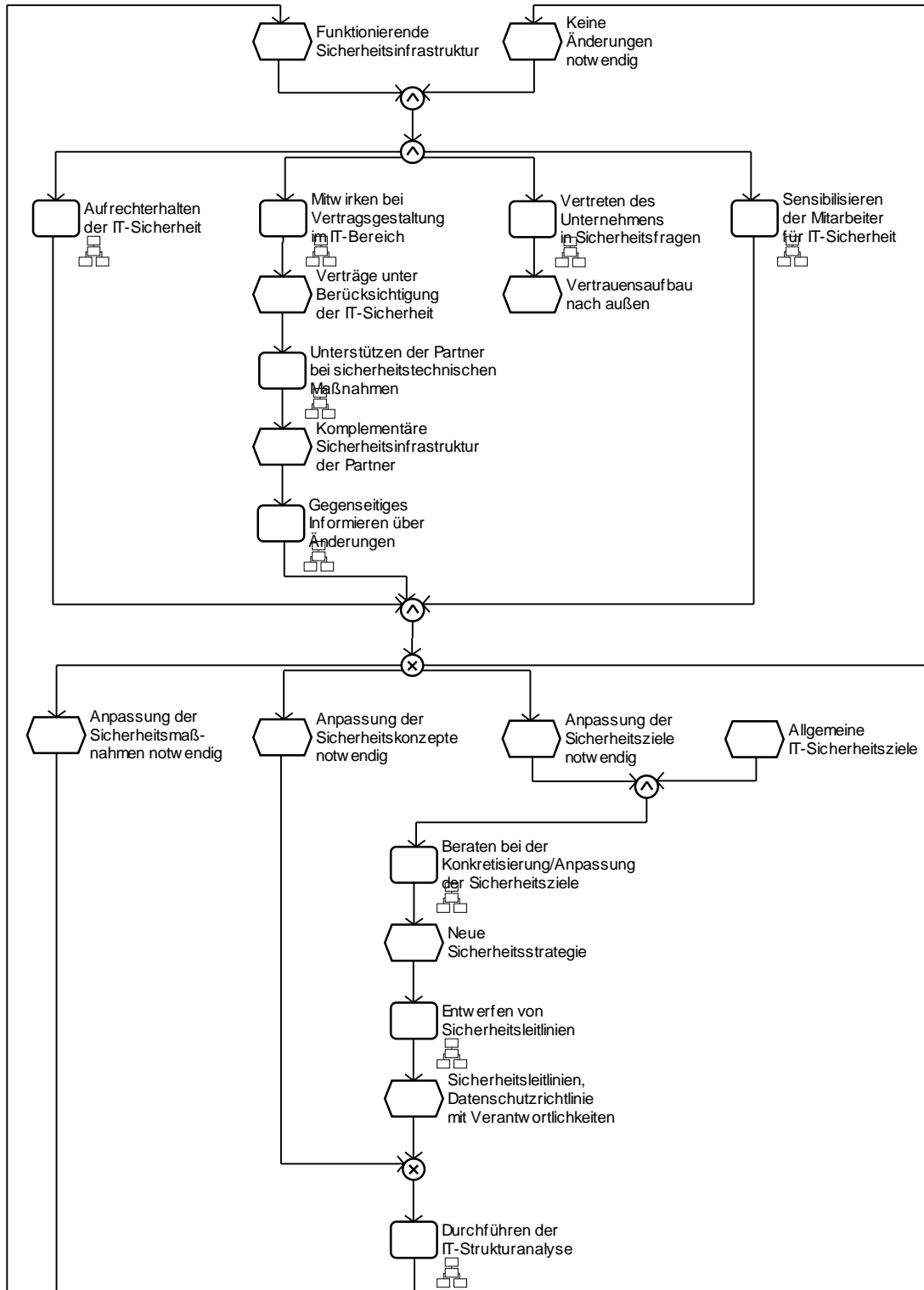


Abbildung 24: Referenzprozess IT Security Coordinator, Teil 1.

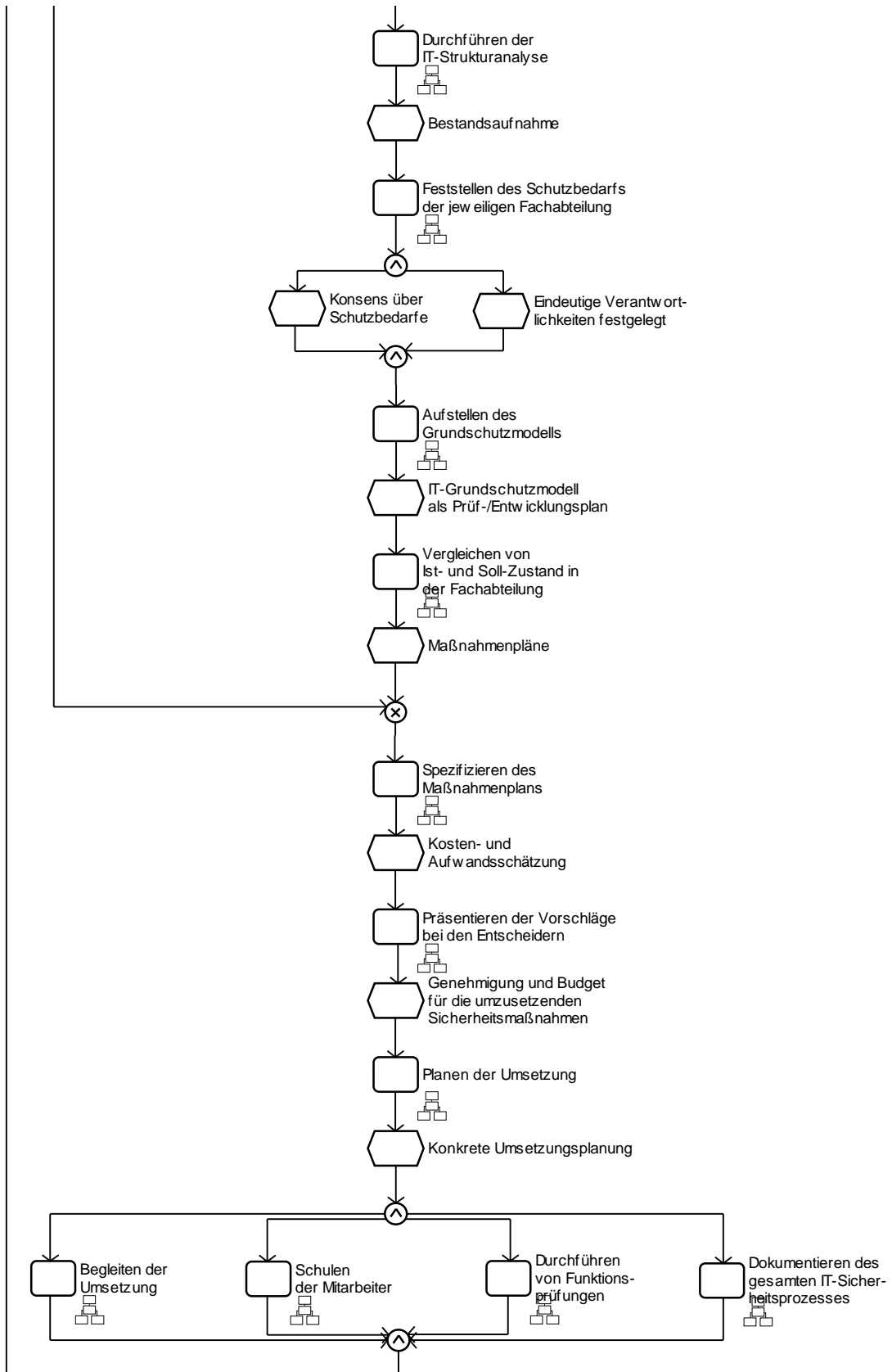


Abbildung 25: Referenzprozess IT Security Coordinator, Teil 2.

### **3.5.4 Prozesskompass**

1. Aufrechterhalten der IT-Sicherheit
2. Mitwirken bei Vertragsgestaltung im IT-Bereich
3. Vertreten des Unternehmens in Sicherheitsfragen
4. Sensibilisieren der Mitarbeiter für IT-Sicherheit
5. Unterstützen der Partner bei sicherheitstechnischen Maßnahmen
6. Gegenseitiges Informieren über Änderungen
7. Beraten bei der Konkretisierung der Sicherheitsziele
8. Entwerfen von Sicherheitsleitlinien
9. Durchführen der IT-Strukturanalyse
10. Feststellen der Schutzbedarfe in den Fachabteilungen
11. Aufstellen des Grundschutzmodells
12. Vergleichen von Ist und Soll-Zustand in der Fachabteilung
13. Spezifizieren des Maßnahmenplans
14. Präsentieren der Vorschläge bei den Entscheidern
15. Planen der Umsetzung
16. Begleiten der Umsetzung
17. Schulen der Mitarbeiter
18. Durchführen von Funktionsprüfungen
19. Dokumentieren des gesamten IT- Sicherheitsprozesses

### **3.5.5 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:

- Systemanalyse, -modellierung, -entwicklung, -integration,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Engineering-Prozesse,
- Analysemethoden, -strategien, -muster,
- Designmethoden,
- Qualitätsstandards, Vernetztes Denken,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung,
- Projektplanung und -management,
- Moderation.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Informationstechnologie: Netzwerke, Protokolle, Betriebssysteme, Anwendungen,
- System- und Netzmodellierung,
- Sicherheitsanforderungen und -lösungen,
- Sicherheitsüberwachung, Schutzstrategien und -methoden,
- Rechtliche Grundlagen, Datenschutz,
- Verschlüsselung,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Projektspezifikation, -überwachung,
- Risikomanagement.

### **3.5.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **3.6 Network Developer (Netzplaner/in)**

### **3.6.1 *Kurzbeschreibung***

Network Developer konzipieren Netze oder Teilnetze bedarfsgerecht und wirtschaftlich, begleiten ihre Installation und entwickeln sie weiter.

### **3.6.2 *Arbeitsgebiete und Aufgaben***

Network Developer planen und konzipieren komplexe, mittlere bis große IT-Fest- oder Funknetze sowie die Erweiterung und Modernisierung bestehender Netze und Teilnetze unter Berücksichtigung der aktuellen und voraussichtlich zukünftigen Situation und Anforderungen sowie wirtschaftlich vertretbaren Reserven für zukünftige Anforderungen des Auftraggebers.

Network Developer kennen den neuesten Stand der Entwicklung von Protokollen, Standards und Technologien im Bereich Übertragungsmedien und aktive Netzwerkkomponenten. Sie haben einen umfassenden Überblick der am Markt operierenden Hersteller und ihrer Produkte.

### 3.6.3 Referenzprozess

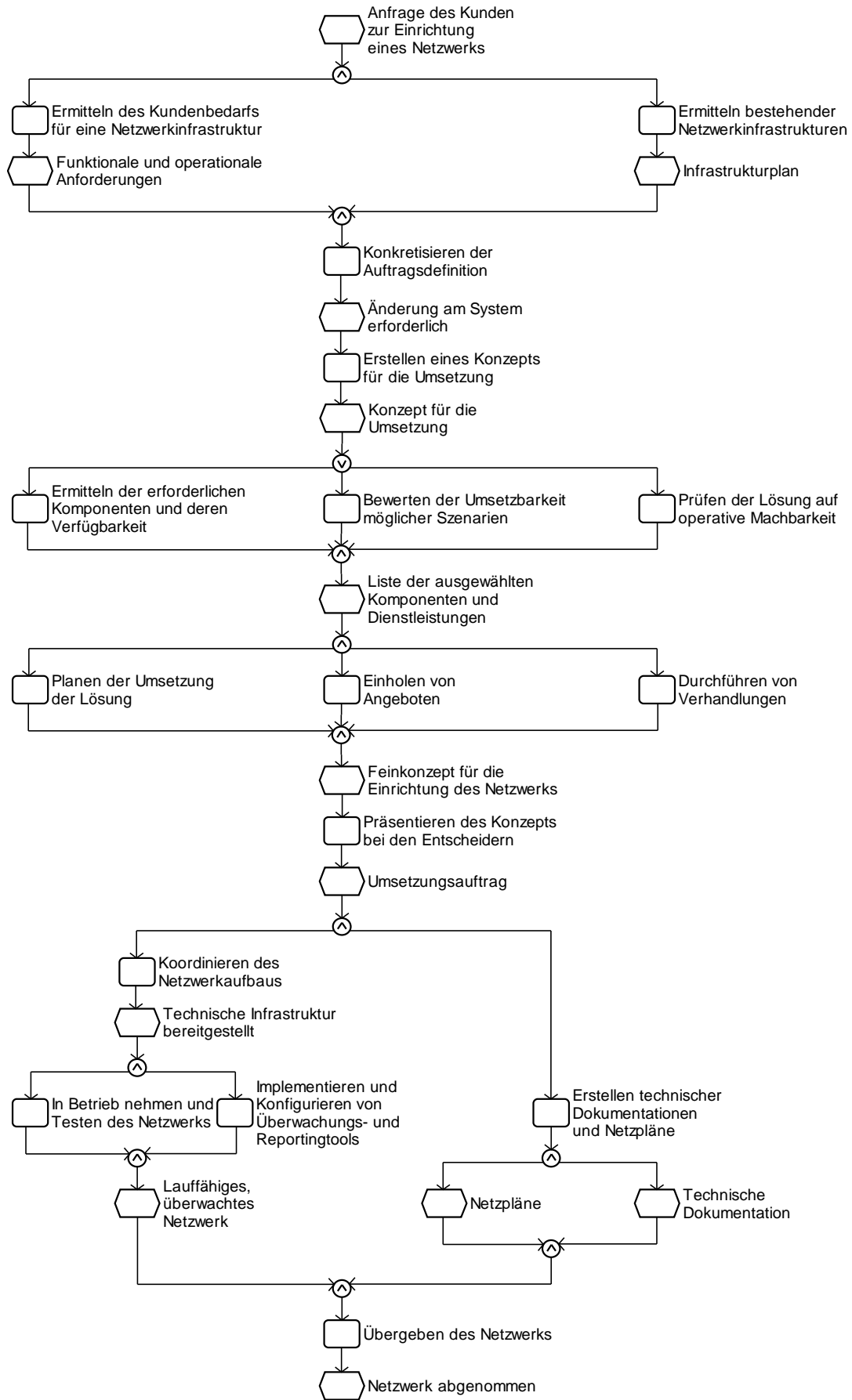


Abbildung 26: Referenzprozess IT Network Developer

### **3.6.4 Prozesskompass**

1. Ermitteln des Kundenbedarfs für eine Netzwerkinfrastruktur
2. Ermitteln bestehender Netzwerkinfrastrukturen
3. Konkretisieren der Auftragsdefinition
4. Erstellen eines Konzepts für die Umsetzung
5. Ermitteln der erforderlichen Komponenten und deren Verfügbarkeit
6. Bewerten der Umsetzbarkeit möglicher Szenarien
7. Prüfen der Lösung auf operative Machbarkeit
8. Planen der Umsetzung der Lösung
9. Einholen von Angeboten
10. Durchführen von Verhandlungen
11. Präsentieren des Konzepts bei den Entscheidern
12. Koordinieren des Netzwerkaufbaus
13. In Betrieb nehmen und Testen des Netzwerks
14. Implementieren und Konfigurieren von Überwachungs- und Reportingtools
15. Erstellen technischer Dokumentationen und Netzpläne
16. Übergeben des Netzwerks

### **3.6.5 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:

- Systemanalyse, -modellierung, -entwicklung, -integration,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Engineering-Prozesse,
- Analysemethoden, -strategien, -muster,
- Designmethoden,
- Qualitätsstandards,
- Vernetztes Denken,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung,
- Projektplanung und -management,
- Moderation.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Netzwerke, Netzwerkprotokolle, -dimensionen, -topologien,
- Übertragungsmedien, -techniken,
- Übertragungsprotokolle,
- Aktive und passive Netzwerkkomponenten.

### **3.6.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **4 Technician (Techniker/innen)**

### **4.1 Component Developer (Komponentenentwickler/in)**

#### ***4.1.1 Kurzbeschreibung***

Component Developer entwickeln und realisieren Hardwarekomponenten und Geräte.

#### ***4.1.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

Component Developer analysieren geforderte Funktionalitäten für Hardwarekomponenten und Geräte, erfassen und bewerten technische Bedingungen und Standards sowie technische Umgebungen. Sie überprüfen technische Voraussetzungen für Systeme, beraten betriebsinterne und externe Kunden hinsichtlich der technischen Realisierbarkeit der Konzepte und verständigen sich über technische Lösungen. Zu ihren Aufgaben gehört die Projektplanung der einzelnen Projektschritte des Entwicklungsprojekts. Sie arbeiten kooperativ in heterogenen Teams.

Component Developer konzipieren und realisieren Hardwarelösungen sowohl für diskrete als auch für eingebettete Systeme und erstellen hardwarenahe Software. Sie lösen Schnittstellenprobleme, programmieren Schnittstellen und binden diese in Systeme ein. Sie testen Hard- und integrierte Softwarekomponenten im Labor und unterstützen bei Integration und Test im jeweiligen Zielsystem, analysieren und strukturieren dabei auftretende technische Probleme.

Component Developer erstellen technische Dokumentationen und Betriebsanleitungen. Sie wirken bei der Erstellung von Produktionsunterlagen für die Serienproduktion der entwickelten Hardwarekomponenten mit. Sie analysieren und strukturieren technische Probleme und leisten Support.

### 4.1.3 Referenzprozess

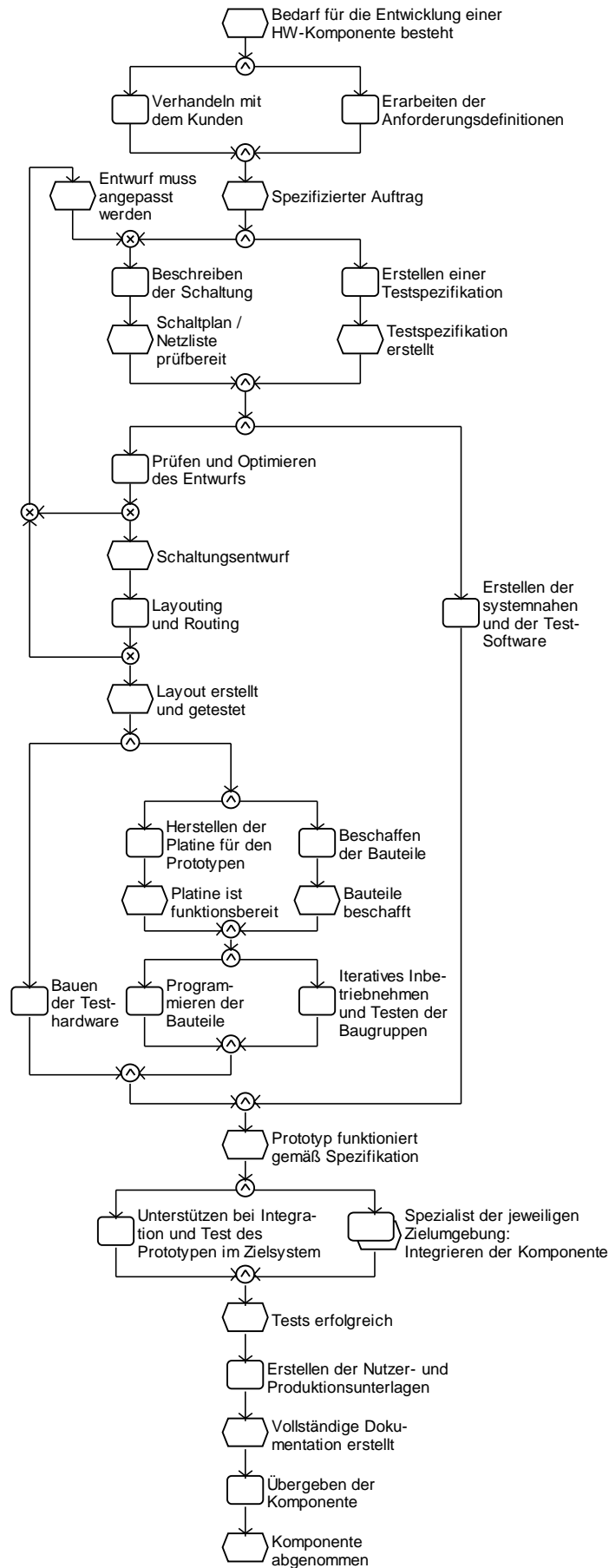


Abbildung 27: Referenzprozess Komponententwicklung

#### **4.1.4 Prozesskompass**

1. Verhandeln mit Kunden
2. Erarbeiten der Anforderungsdefinitionen
3. Beschreiben der Schaltung
4. Erstellen einer Testspezifikation
5. Prüfen und Optimieren des Entwurfs
6. Layouting und Routing
7. Herstellen der Platine für den Prototypen
8. Beschaffen der Bauteile
9. Erstellen der systemnahen und der Test-Software
10. Bauen der Testhardware
11. Programmieren der Bauteile
12. Iteratives Inbetriebnehmen und Testen der Baugruppen
13. Unterstützen bei Integration und Test des Prototypen im Zielsystem
14. Erstellen der Nutzer- und Produktionsunterlagen
15. Übergeben der Komponente

#### **4.1.5 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:

- Engineering-Prozesse,
- Systemanalyse, -modellierung, -entwicklung,
- Methoden und Konzepte Systemintegration und -anpassung,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Qualitätsstandards,
- Bussysteme, Protokolle und Schnittstellen,
- Hardwareanalysen und Analysewerkzeuge,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Logikentwurf, Schaltungssimulation
- Analoge und digitale Schaltungstechnik,
- Kundenspezifische Schaltkreise
- Mikrosysteme
- Bauteilmontagetechniken (Dünn- und Dickfilm, SMD)
- Methoden und Werkzeuge der Softwareentwicklung,
- CAD,
- Prototypenfertigung.

#### **4.1.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **4.2 Industrial IT Systems Technician (Industriesystemtechniker/in)**

### **4.2.1 Kurzbeschreibung**

Industrial IT Systems Technician konzipieren, implementieren und warten industrielle Automatisierungs- und Prozessleitsysteme.

### **4.2.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

Industrial IT Systems Technician analysieren Produktionsumgebungen, Energie- und Materialflüsse, Prozessabläufe, vorhandene Automatisierungs- und Leitsysteme, technische Bedingungen und Standards sowie Technologie- und Prozess-Schemen. Auf dieser Basis konzipieren sie Automatisierungs- und Leitsysteme. Sie kommunizieren die technischen Voraussetzungen für diese Automatisierungskonzepte und beraten betriebsinterne sowie externe Kunden hinsichtlich der technischen Realisierbarkeit der Konzepte.

Sie planen und managen selbstständige Teilprojekte sowie die Durchführung einzelner Projektschritte. Zudem arbeiten sie kooperativ in Teams (auch firmenübergreifenden).

Sie lösen Schnittstellenprobleme bei heterogenen Systemen unterschiedlicher Hierarchiestufen und konfigurieren und parametrieren Feldbussysteme, Prozessleitsysteme, Steuerungen, Automatisierungs- und Robotersysteme.

Sie erstellen Richtlinien und Betriebsanweisungen für die Handhabung der Automatisierungs- und Prozessleitsysteme sowie Sicherheitskonzepte für Störungen und Havarie-Situationen. Sie weisen das Betriebspersonal ein und schulen es.

Industrial IT Systems Technician analysieren und strukturieren technische Probleme bei Störungen und sind für ihre Behebung zuständig. Sie sind auch in der Wartung und Instandhaltung tätig.

## 4.2.3 Referenzprozesse

### 4.2.3.1 Referenzprozess 1: Change Management

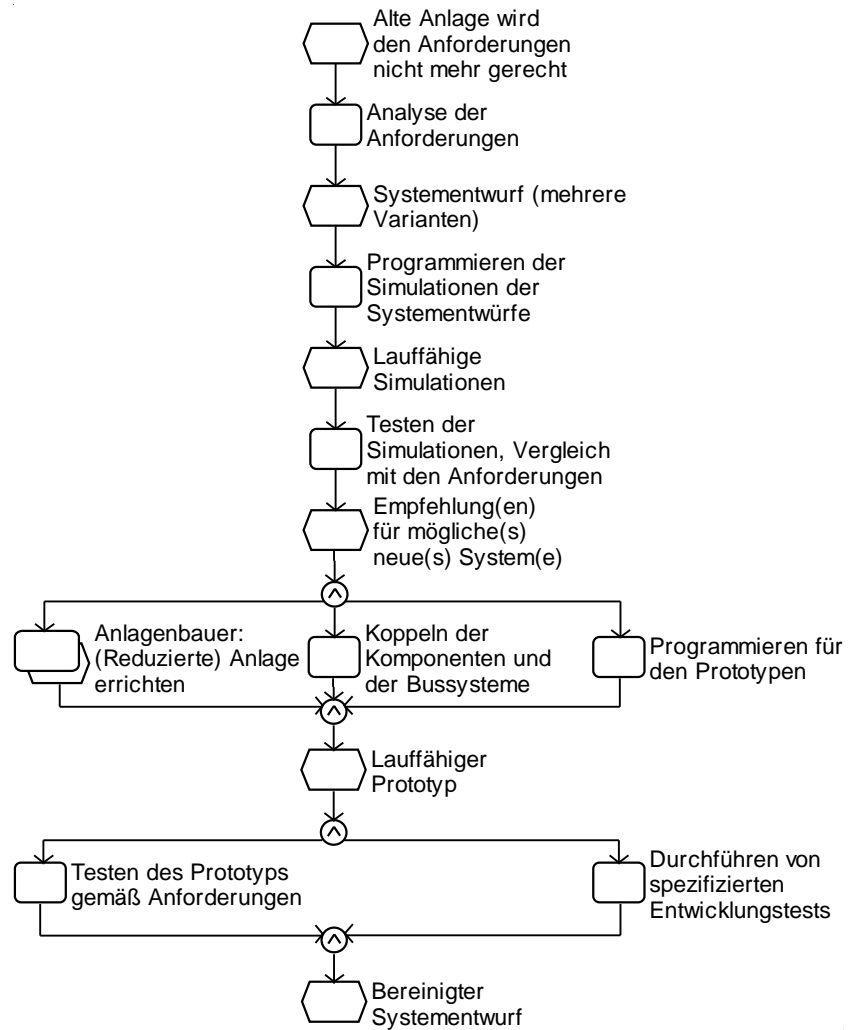


Abbildung 28: Referenzprozess Change Management, Teil 1

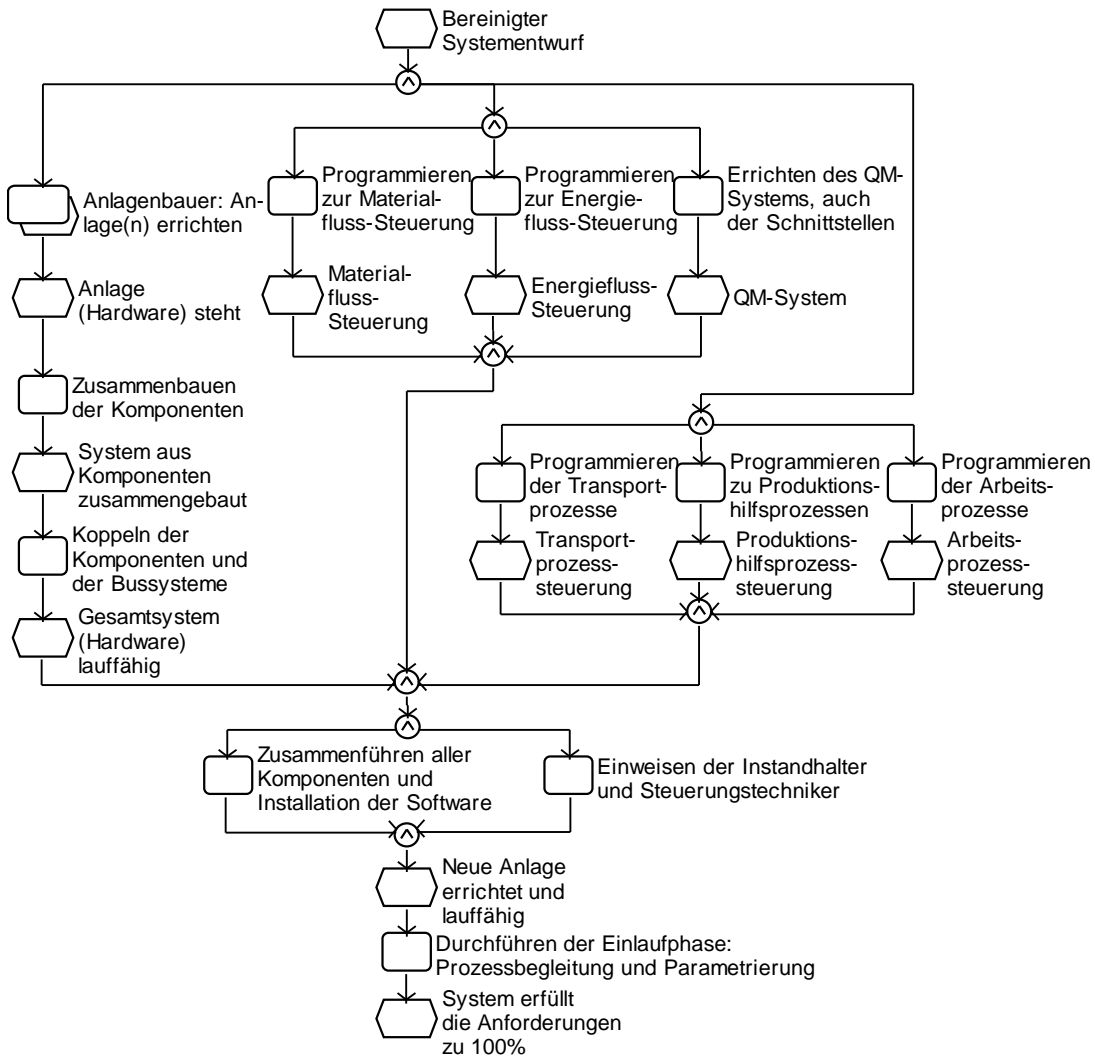


Abbildung 29: Referenzprozess Change Management, Teil 2

#### 4.2.3.2 Referenzprozess 2: Überwachung

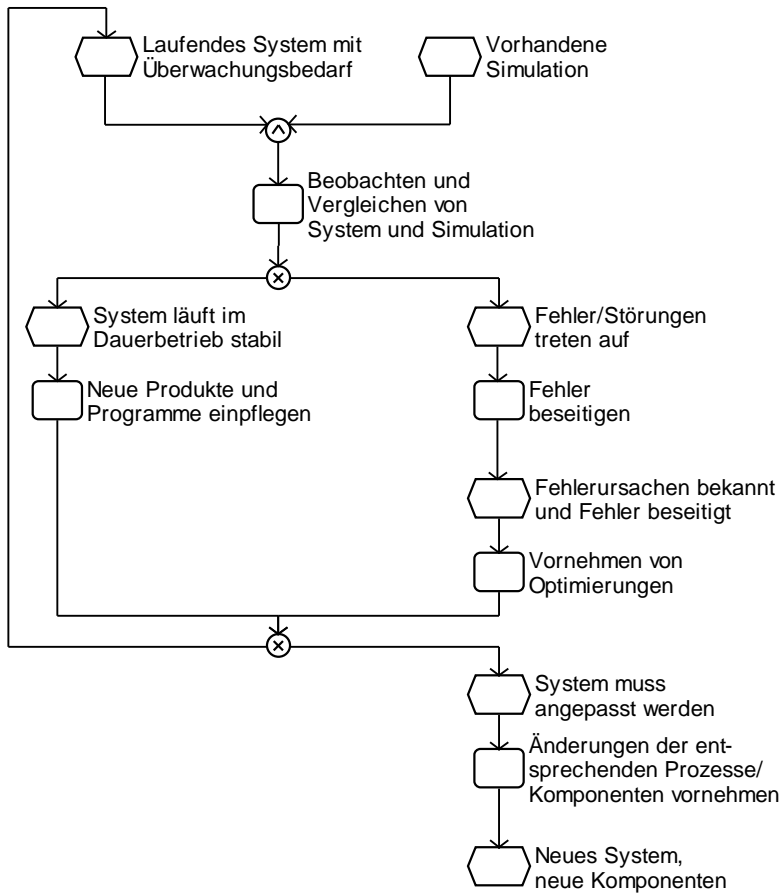


Abbildung 30: Referenzprozess Überwachung

## **4.2.4 Prozesskompass**

### **4.2.4.1 Referenzprozess 1: Change Management**

1. Analysieren der Anforderungen
2. Programmieren der Simulationen der Systementwürfe
3. Testen der Simulationen, Vergleichen mit den Anforderungen
4. Koppeln der Komponenten und Bussysteme des Prototyps
5. Programmieren des Prototyps
6. Testen der Anforderungen am Prototyp
7. Durchführen von spezifizierten Entwicklungstests
8. Zusammenbauen der Komponenten der neuen Anlage
9. Koppeln der Komponenten und Bussysteme
10. Programmieren der Materialfluss-Steuerung
11. Programmieren der Energiefluss-Steuerung
12. Errichten des QM-Systems sowie sonstiger Schnittstellen
13. Programmieren der Transportprozesse
14. Programmieren der Produktionshilfsprozesse
15. Programmieren der Arbeitsprozesse
16. Zusammenführen aller Komponenten und Programme
17. Einweisen der Instandhalter und Steuerungstechniker
18. Durchführen der Einlaufphase: Prozessbegleitung und Parametrierung

### **4.2.4.2 Referenzprozess 2: Überwachung**

1. Beobachten des Systems und Vergleichen mit Simulation/Vorgaben
2. Einpflegen von neuen Produkten oder Programmen
3. Beseitigen von Fehlern
4. Optimieren der Anlage
5. Änderungen anpassungsbedürftiger Komponenten bzw. Prozesse

#### **4.2.5 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:

- Engineering-Prozesse,
- Systemanalyse, -modellierung, -entwicklung,
- Methoden und Konzepte Systemintegration und -anpassung,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Qualitätsstandards,
- Bussysteme, Protokolle und Schnittstellen,
- Hardwareanalysen und Analysewerkzeuge,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Automatisierungssysteme,
- Visualisierungs-, Simulationssystemen,
- Feldbusse, Leithierarchien,
- Prozesse (Verfahrenstechnik, Fertigungstechnik, Leittechnik),
- Automatisierungskonzepte, -einrichtungen,
- SPS-Programmierung,
- Sensorik, Aktorik,
- Netzwerke, Betriebssysteme,
- Komponentenkonfiguration, -integration,
- Projektplanung, -management, -abwicklung,
- Instandsetzung, Service.

#### **4.2.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **4.3 Security Technician (Sicherheitstechniker/in)**

### **4.3.1 Kurzbeschreibung**

Security Technician beurteilen sicherheitsrelevante Anlagen bei Kunden, erstellen Konzepte und Lösungen unter Berücksichtigung bestehender Regelungen und Vorschriften, begleiten ihre Umsetzung und bringen sicherheitstechnische Anlagen mit IT-Systemen in Einklang.

### **4.3.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

Security Technician sind für die physische Sicherheit von Unternehmen und Organisationen zuständig, erarbeiten und implementieren die dazu nötigen technischen Systeme. Sie erstellen Sicherheitsrichtlinien für die Liegenschaften des Auftraggebers und beraten und unterstützen den Kunden bei der Erstellung dieser Richtlinien. Sie verantworten die Umsetzung der Richtlinien.

Security Technician projektieren und implementieren Sicherheitsmaßnahmen als Teilaufgabe des Facility-Managements und passen sie an. Sie passen Sicherheitslösungen den Erfordernissen der IT-Infrastruktur an und integrieren sie in die IT-Infrastruktur und das IT-Systemmanagement. Sie berücksichtigen gesetzliche Vorschriften sowie einschlägige Empfehlungen und Richtlinien.

Security Technician klassifizieren Anlagen entsprechend VdS. Sie gewährleisten den Grundschutz für Räumlichkeiten laut BSI-Grundschutzhandbuch. Sie konzipieren die Sicherheitsumgebung und bauen sie auf.

### 4.3.3 Referenzprozess

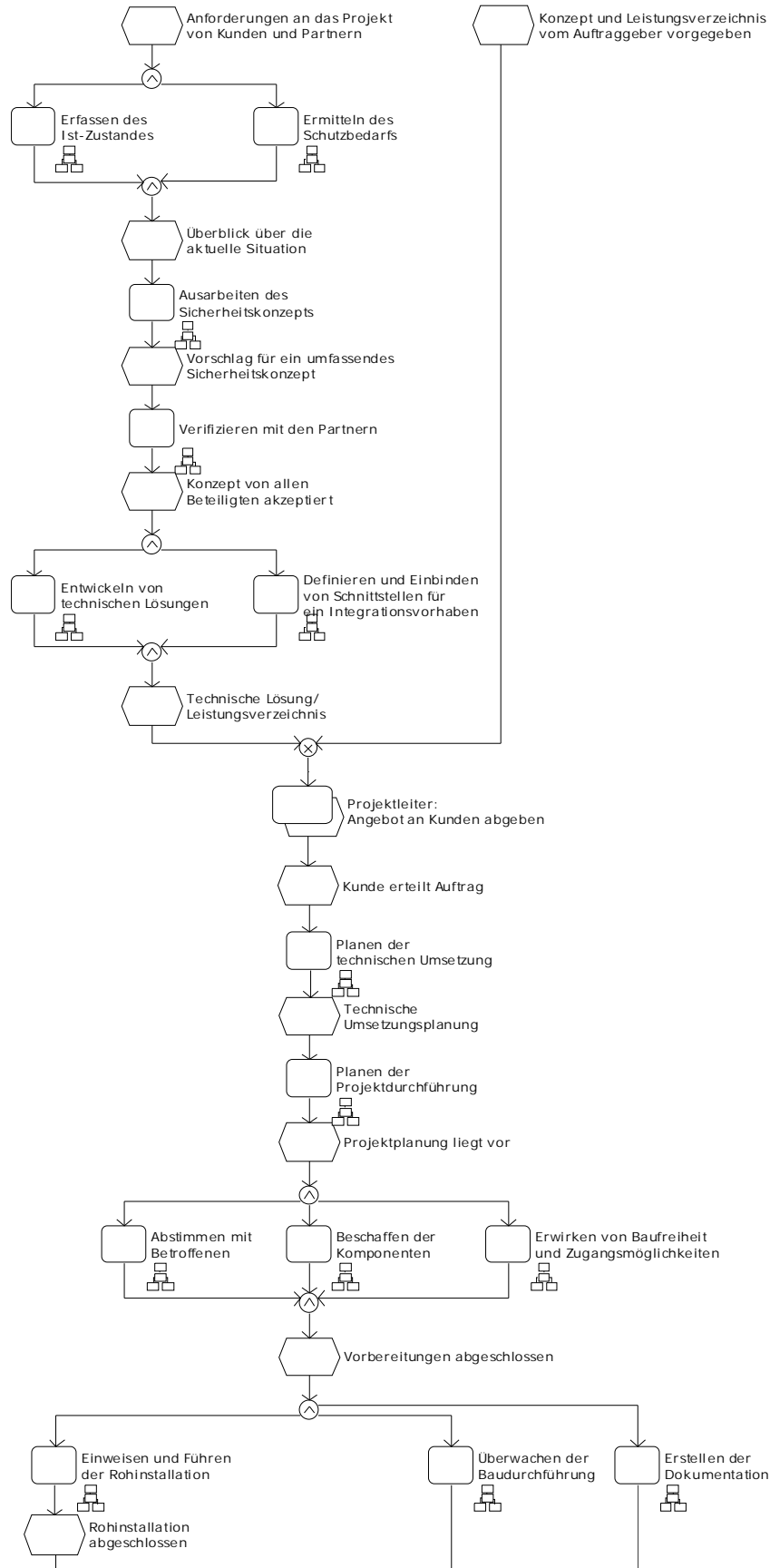


Abbildung 31: Referenzprozess des Security Technician, Teil 1

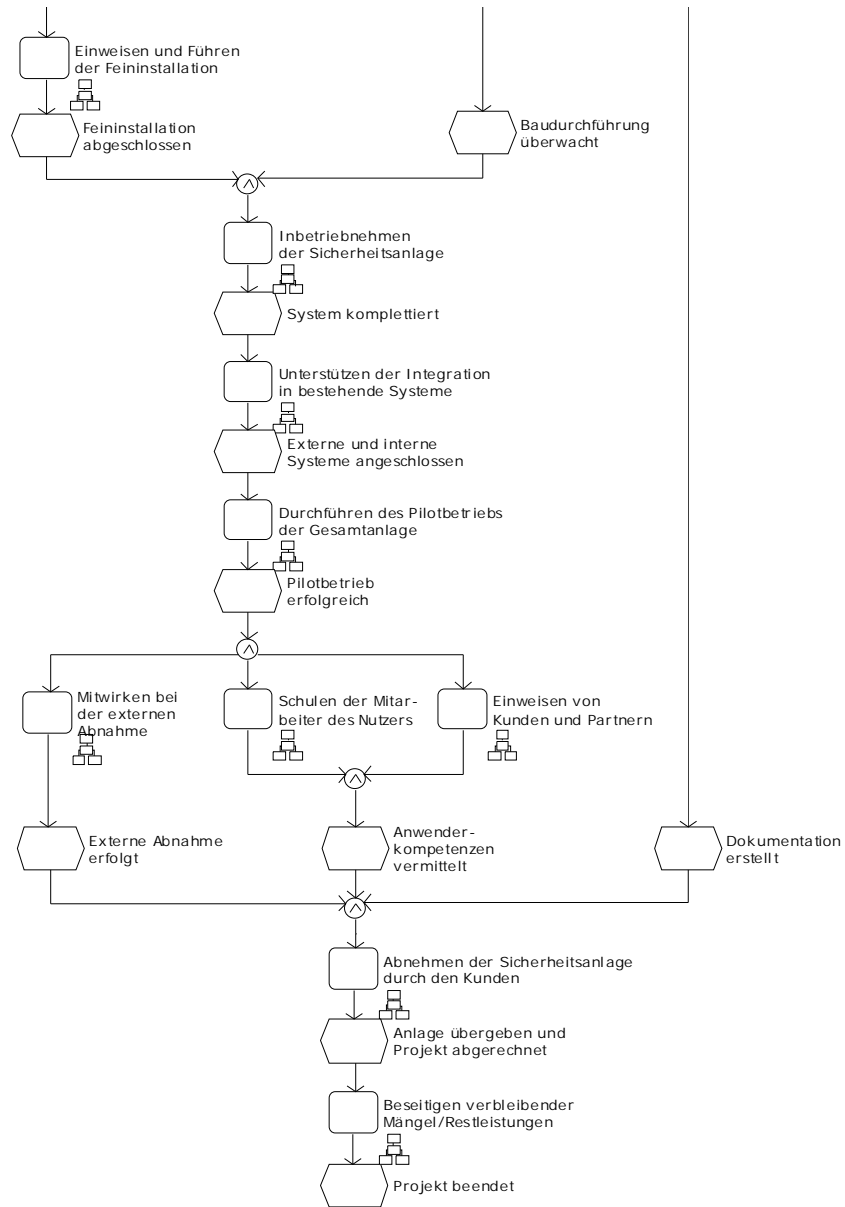


Abbildung 32: Referenzprozess Security Technician, Teil 2

#### **4.3.4 Prozesskompass**

1. Erfassen des Ist-Zustandes
2. Ermitteln des Schutzbedarfs
3. Ausarbeiten des Sicherheitskonzepts
4. Verifizieren mit den Partnern
5. Entwickeln von technischen Lösungen
6. Definieren und Einbinden von Schnittstellen für ein Integrationsvorhaben
7. Planen der technischen Umsetzung
8. Planen der Projektdurchführung
9. Abstimmen mit Betroffenen
10. Beschaffen der Komponenten
11. Erwirken von Baufreiheit und Zugangsmöglichkeiten
12. Einweisen und Führen der Rohinstallation
13. Einweisen und Führen der Feininstallation
14. Überwachen der Baudurchführung
15. Inbetriebnehmen der Sicherheitsanlage
16. Unterstützen der Integration in bestehende Systeme
17. Durchführen des Pilotbetriebs der Gesamtanlage
18. Mitwirken bei der externen Abnahme
19. Schulen der Mitarbeiter des Nutzers
20. Einweisen von Kunden und Partnern
21. Erstellen der Dokumentation
22. Abnehmen der Sicherheitsanlage durch den Kunden
23. Beseitigen verbleibender Mängel/Restleistungen

### **4.3.5 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:

- Engineering-Prozesse,
- Systemanalyse, -modellierung, -entwicklung,
- Methoden und Konzepte Systemintegration und -anpassung,
- Entwicklungsstandards (Leistungsfähigkeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Innovation),
- Qualitätsstandards,
- Bussysteme, Protokolle und Schnittstellen,
- Hardwareanalysen und Analysewerkzeuge,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Sicherheitstechnik, -konzepte, -strategien,
- Sensorik,
- Elektroinstallation,
- Einbruch-, Brandmeldesysteme, Zutrittskontrollsysteme, Löschsyste
- Hardwarenahe Programmierung,
- Facility Management,
- Sicherheitsbestimmungen, -standards,
- Projektplanung, -management, -abwicklung,
- Instandsetzung, Service,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung.

### **4.3.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **5 Administrator (Lösungsbetreuer/innen)**

### **5.1 Network Administrator (Netzwerkadministrator/in)**

#### ***5.1.1 Kurzbeschreibung***

Netzwerk Administrator konfigurieren, betreiben, überwachen und pflegen Datennetze für Computer sowie integrierte Telekommunikationsnetze für Telefonie, Videokonferenzen oder Funknetze.

#### ***5.1.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben***

Network Administrator betreiben Netzwerke. Sie analysieren und bewerten den internen und externen Datenverkehr, kontrollieren und analysieren Datendurchsatz und Fehlerrate. Sie organisieren den Netzbetrieb, einschließlich des Benutzersupports. Sie analysieren Probleme beim Netzbetrieb, isolieren und beheben fehlerhafte Zustände in Netzwerken und erarbeiten Richtlinien für den Netzbetrieb. Sie erarbeiten neue technische Konzepte für den Netzbetrieb und entwickeln Netze unter Beachtung der Auswirkungen der Veränderungen bedarfsgerecht und wirtschaftlich weiter. Network Administrator planen und überprüfen Sicherheitsmaßnahmen gegen Angriffe von außen und von innen.

Network Administrator administrieren aktive und passive Komponenten und unterstützen Systemdienste mit Netzwerk- und Systemmanagementsystemen.

### 5.1.3 Referenzprozesse

#### 5.1.3.1 Referenzprozess 1: Change Management

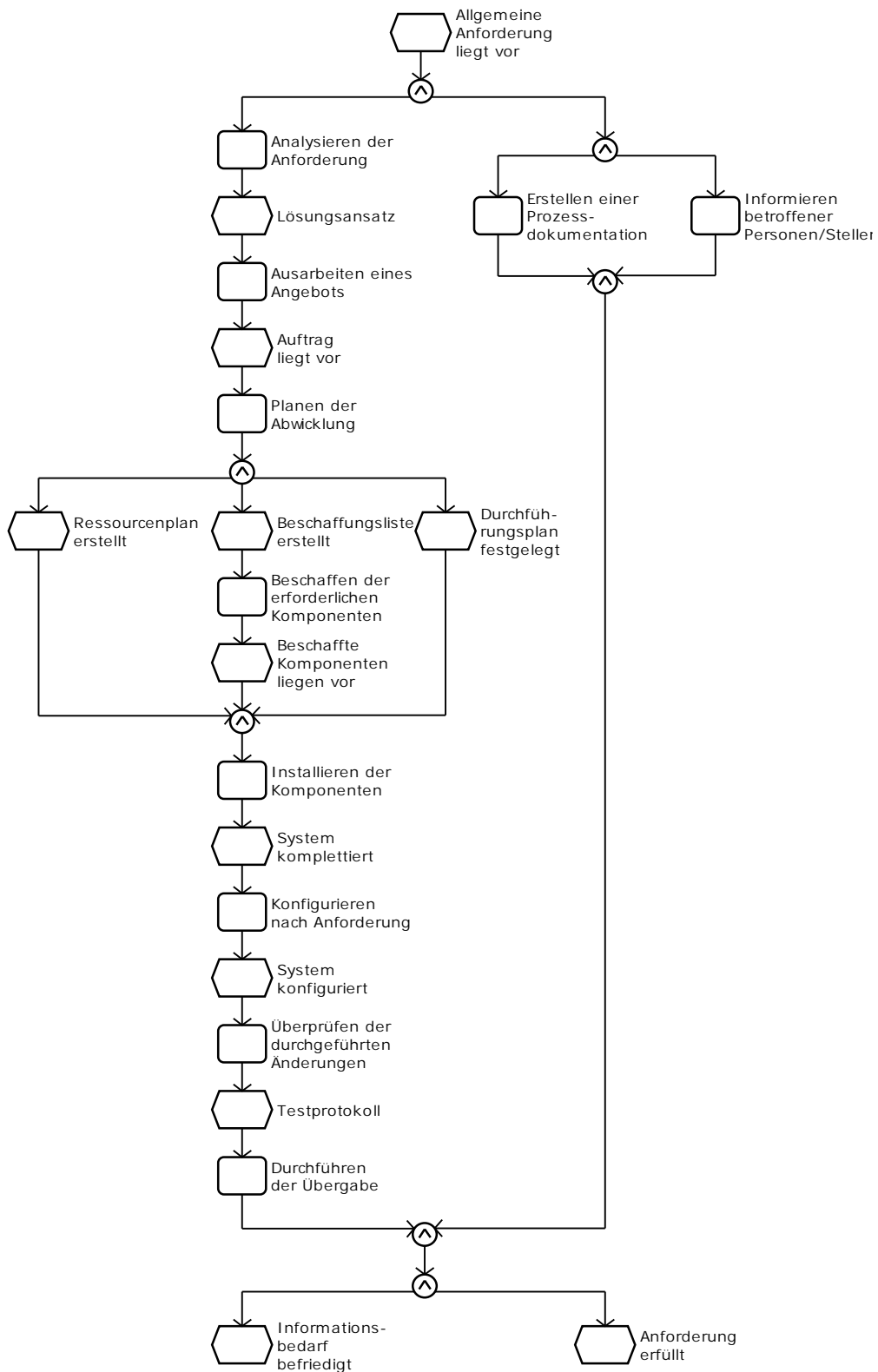


Abbildung 33: Referenzprozess Change Management



5.1.3.3 Referenzprozess 3: Performance Management

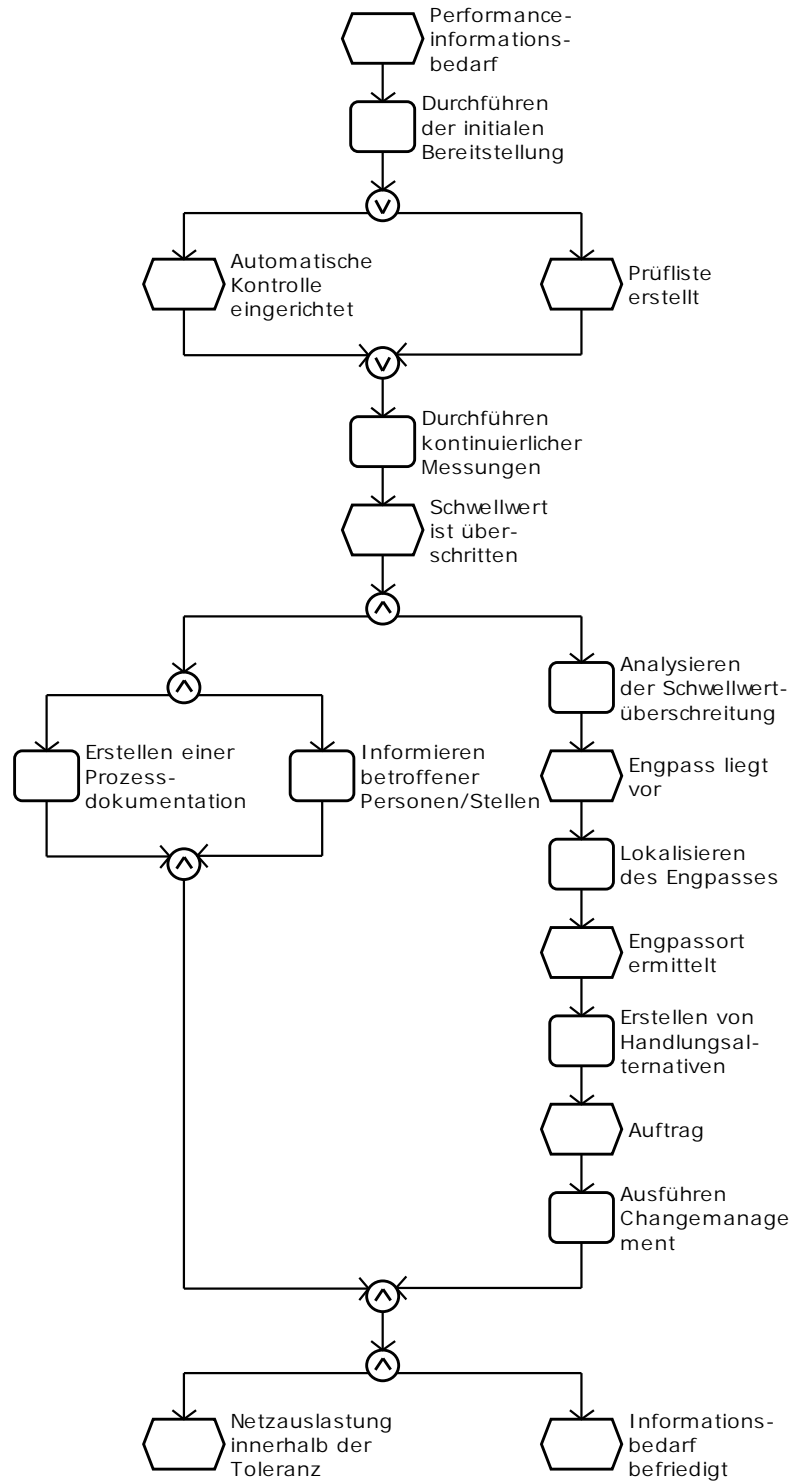


Abbildung 35: Referenzprozess Performance Management

### 5.1.3.4 Referenzprozess 4: Security Management

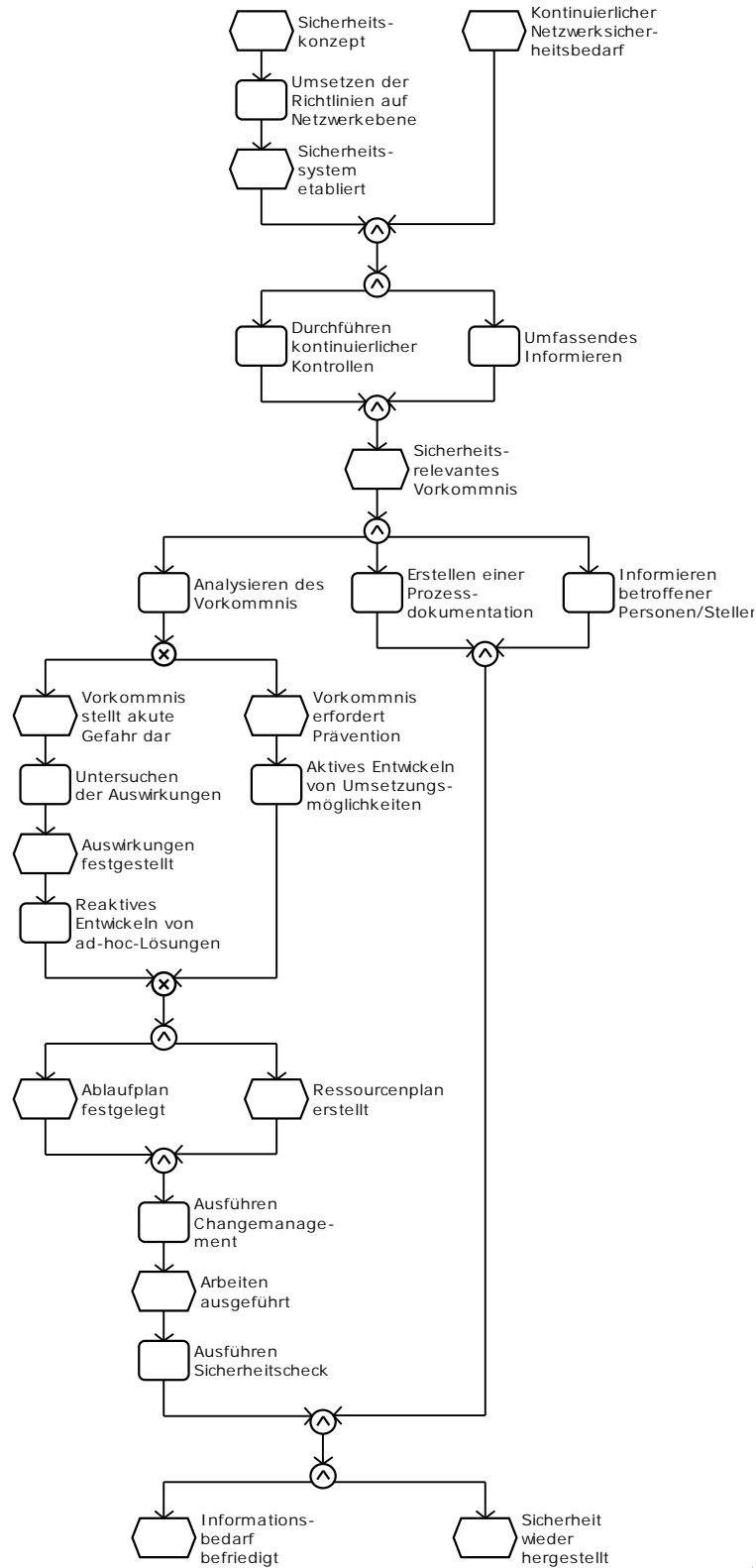


Abbildung 36: Referenzprozess Security Management

### 5.1.3.5 Referenzprozess 5: Organisation und Beratung

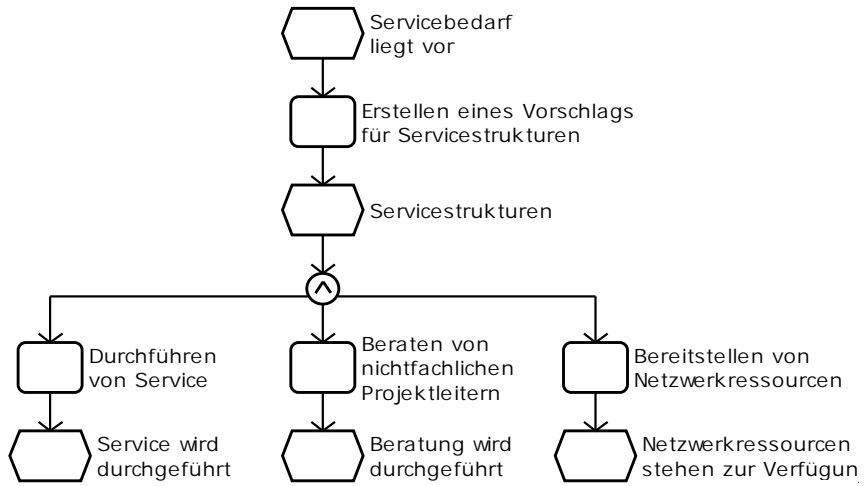


Abbildung 37: Referenzprozess Organisation und Beratung

## **5.1.4 Prozesskompass**

### **5.1.4.1 Referenzprozess 1: Change Management**

1. Analysieren der Anforderung
2. Erstellen einer Prozessdokumentation
3. Informieren betroffener Personen/Stellen
4. Ausarbeiten eines Angebots
5. Planen der Abwicklung
6. Beschaffen der erforderlichen Komponenten
7. Installieren der Komponenten
8. Konfigurieren nach Anforderung
9. Überprüfen der durchgeführten Änderungen
10. Durchführen der Übergabe

### **5.1.4.2 Referenzprozess 2: Fault Management**

1. Durchführen der initialen Bereitstellung
2. Durchführen kontinuierlicher Überwachung
3. Wahrnehmen der Störung
4. Erstellen der Prozessdokumentation
5. Informieren betroffener Personen/Stellen
6. Lokalisieren der Störung
7. Eingrenzen der Fehlerart
8. Planen der Abwicklung
9. Ausführen der Arbeiten nach Plan
10. Durchführen von Tests (im Fehlerumfeld)

### **5.1.4.3 Referenzprozess 3: Performance Management**

1. Durchführen der initialen Bereitstellung
2. Durchführen kontinuierlicher Messungen
3. Erstellen einer Prozessdokumentation
4. Informieren betroffener Personen/Stellen
5. Analysieren der Schwellwertüberschreitung
6. Lokalisieren des Engpasses
7. Erstellen von Handlungsalternativen
8. Ausführen Change Management

### **5.1.4.4 Referenzprozess 4: Security Management**

1. Umsetzen der Richtlinien auf Netzwerkebene
2. Durchführen kontinuierlicher Kontrollen
3. Umfassendes Informieren
4. Analysieren des Vorkommnis
5. Erstellen einer Prozessdokumentation
6. Informieren betroffener Personen/Stellen
7. Untersuchen der Auswirkungen
8. Aktives Entwickeln von Umsetzungsmöglichkeiten
9. Reaktives Entwickeln von Ad-hoc-Lösungen
10. Ausführen Change Management
11. Ausführen Sicherheitscheck

### **5.1.4.5 Referenzprozess 5: Organisation und Beratung**

1. Erstellen eines Vorschlags für Servicestrukturen
2. Durchführen von Service
3. Beraten von nicht-fachlichen Projektleitern
4. Bereitstellen von Netzwerkressourcen

### **5.1.5 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:

- Datenbanken, Netzwerke, Betriebssysteme
- Datensicherungskonzepte,
- Sicherheitskonzepte und -überwachung,
- Statistik und Datenvisualisierung,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Unternehmensorganisation,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Netzwerke, Netzwerkprotokolle, -dimensionen, -topologien,
- Netzwerkkomponenten, -organisation,
- Übertragungsmedien, -systeme, -techniken,
- Übertragungsprotokolle,
- Schnittstellen,
- Netzwerkmanagementsysteme, Netzwerkanalysewerkzeuge.

### **5.1.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **5.2 IT Systems Administrator (IT-Systemadministrator/in)**

### **5.2.1 Kurzbeschreibung**

IT Systems Administrator konfigurieren, betreiben, überwachen und pflegen vernetzte Systeme sowie System- und Anwendungssoftware.

### **5.2.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

IT Systems Administrator betreiben komplexe IT-Systeme. Sie analysieren und bewerten den Bedarf an Soft- und Hardware, planen entsprechende Beschaffungen, installieren und konfigurieren Software, Systeme und Komponenten. Sie organisieren den Betrieb von Hard- und Software, einschließlich automatischer Updates und Backups sowie den Benutzersupport. Sie administrieren Server und Anwendungen, verwalten Nutzerkonten, Zugriffsrechte und Verzeichnisdienste. Sie analysieren Probleme, isolieren und beheben fehlerhafte Zustände und erarbeiten Richtlinien für den Systembetrieb. Sie erarbeiten neue technische Konzepte für den Systembetrieb und entwickeln die Systeme unter Beachtung der Auswirkungen der Veränderungen bedarfsgerecht und wirtschaftlich weiter. IT Systems Administrator planen und überprüfen Sicherheitsmaßnahmen gegen Angriffe von außen und von innen.



### 5.2.3.2 Referenzprozess 2: Fault Management

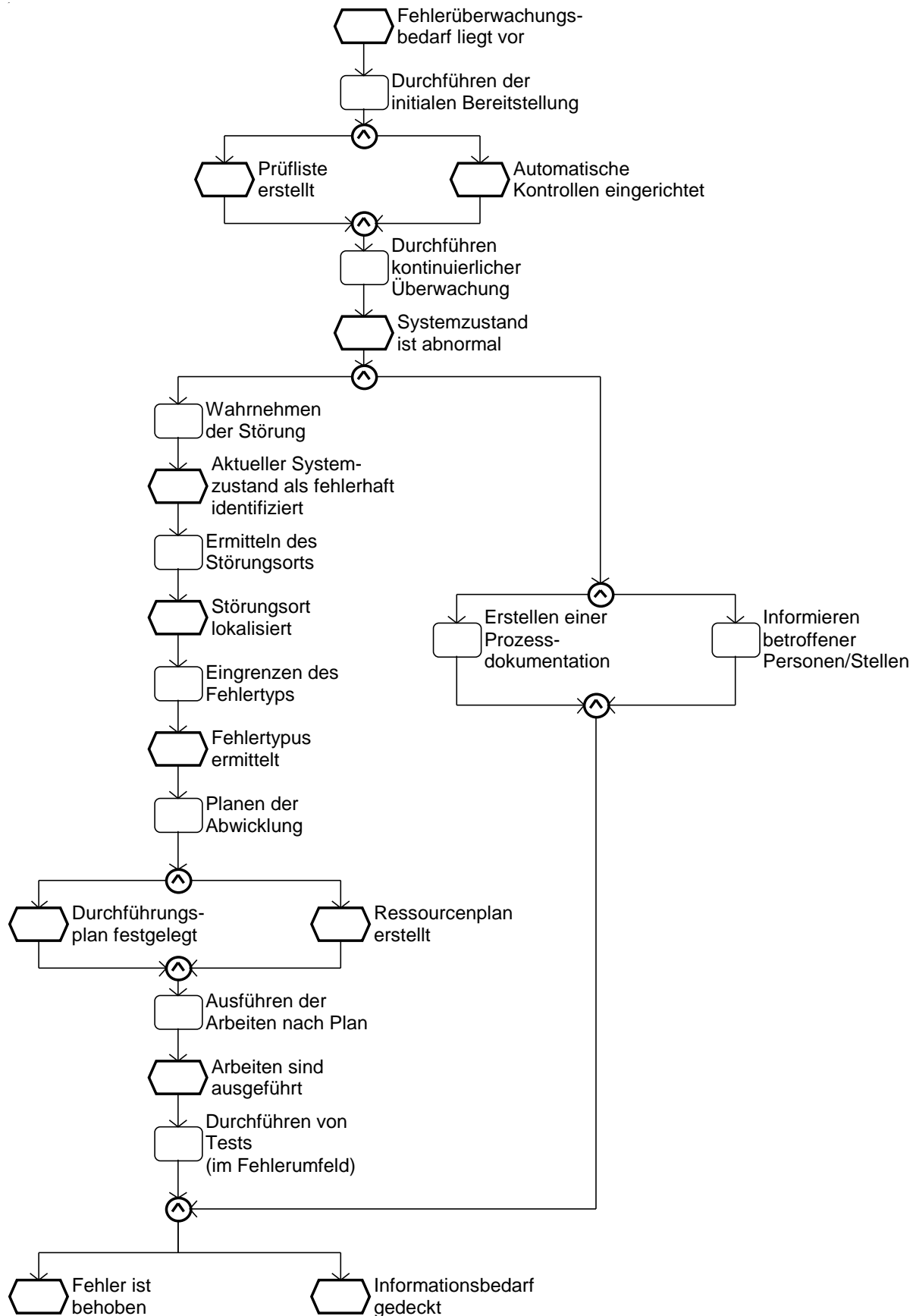


Abbildung 39: Referenzprozess Fault Management

5.2.3.2 Referenzprozess 3: Performance Management

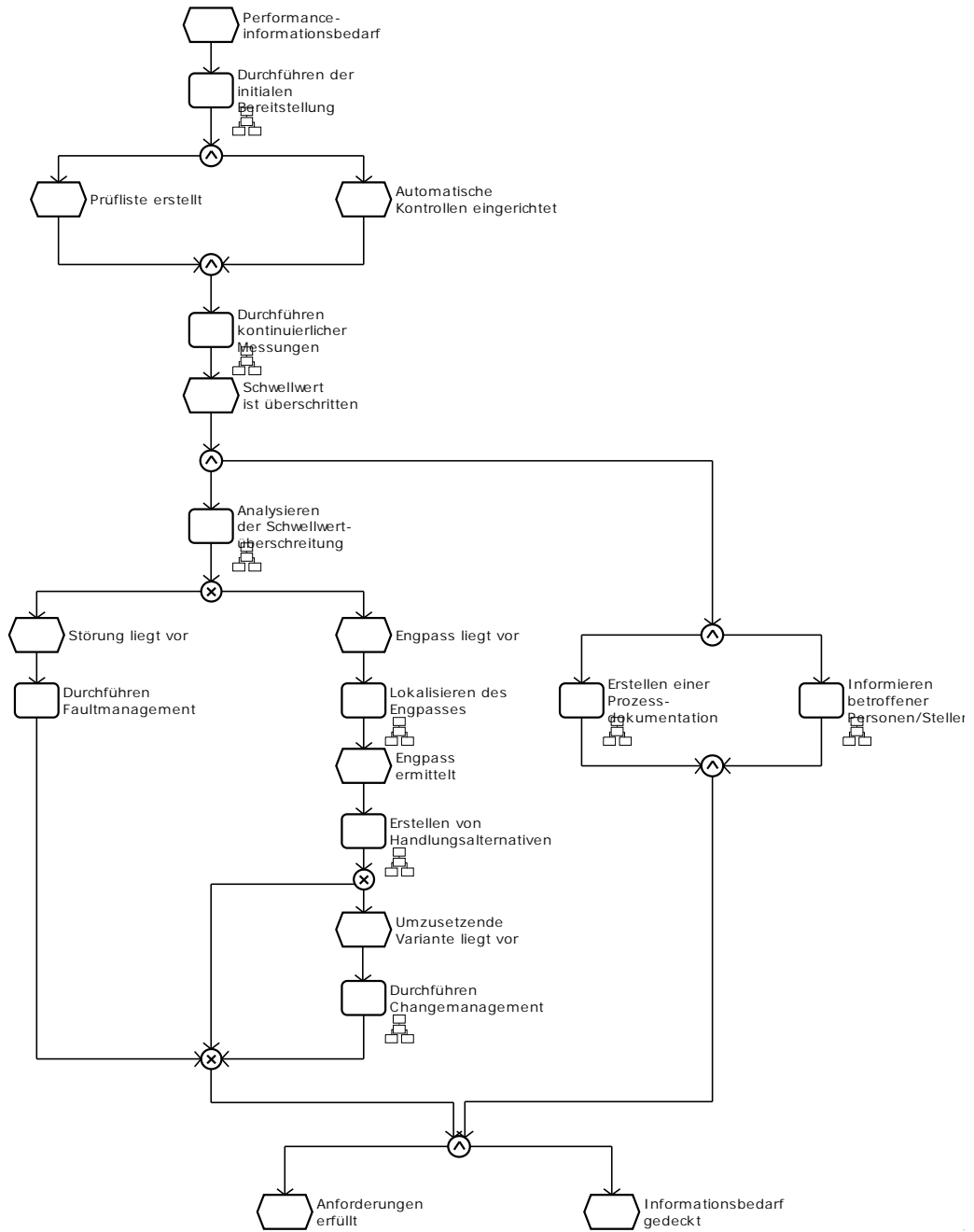


Abbildung 40: Referenzprozess Performance Management

5.2.3.3 Referenzprozess 4: Security Management

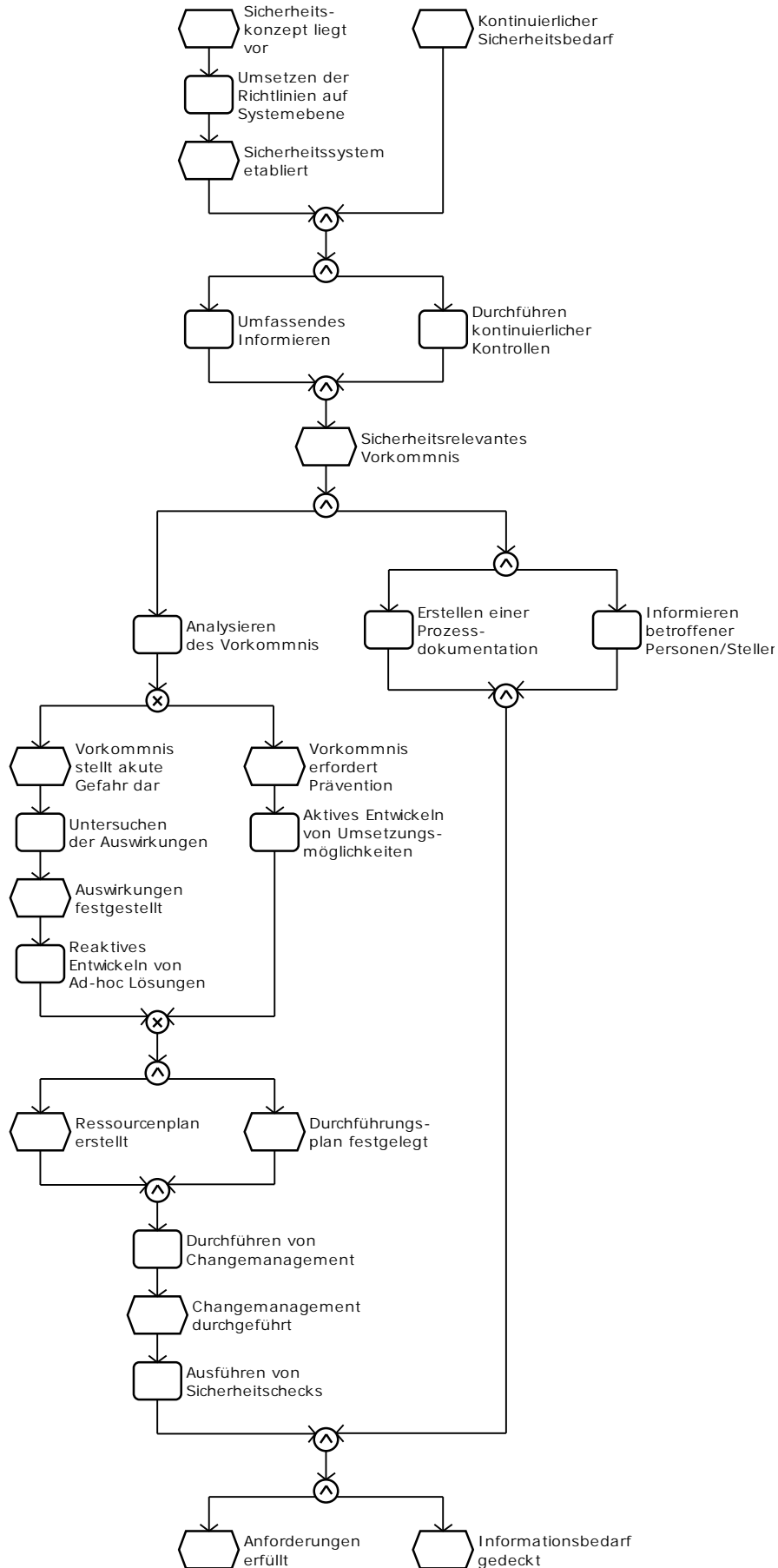


Abbildung 41: Referenzprozess Security Management

5.2.3.4 **Referenzprozess 5: Datensicherung**

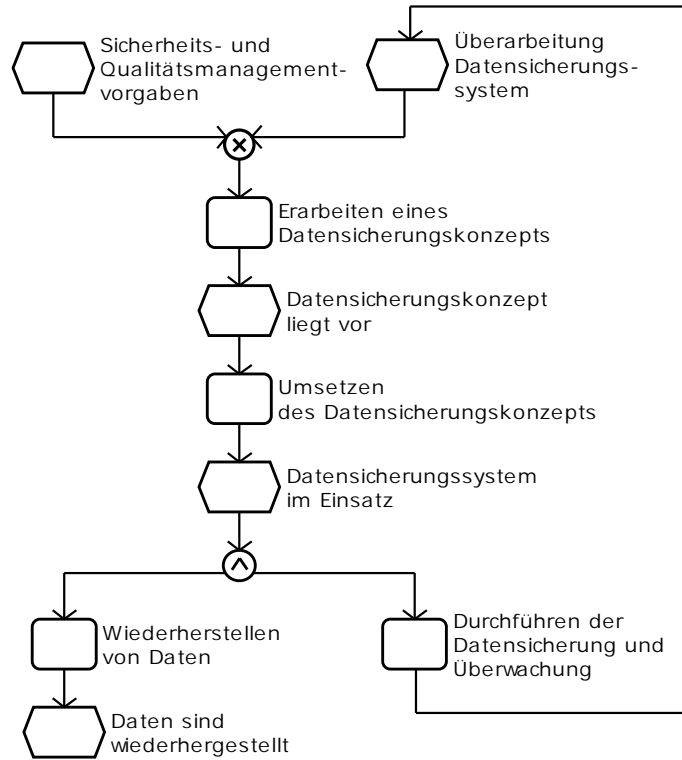


Abbildung 42: Referenzprozess Datensicherung

5.2.3.5 Referenzprozess 6: Benutzerberatung und Organisation

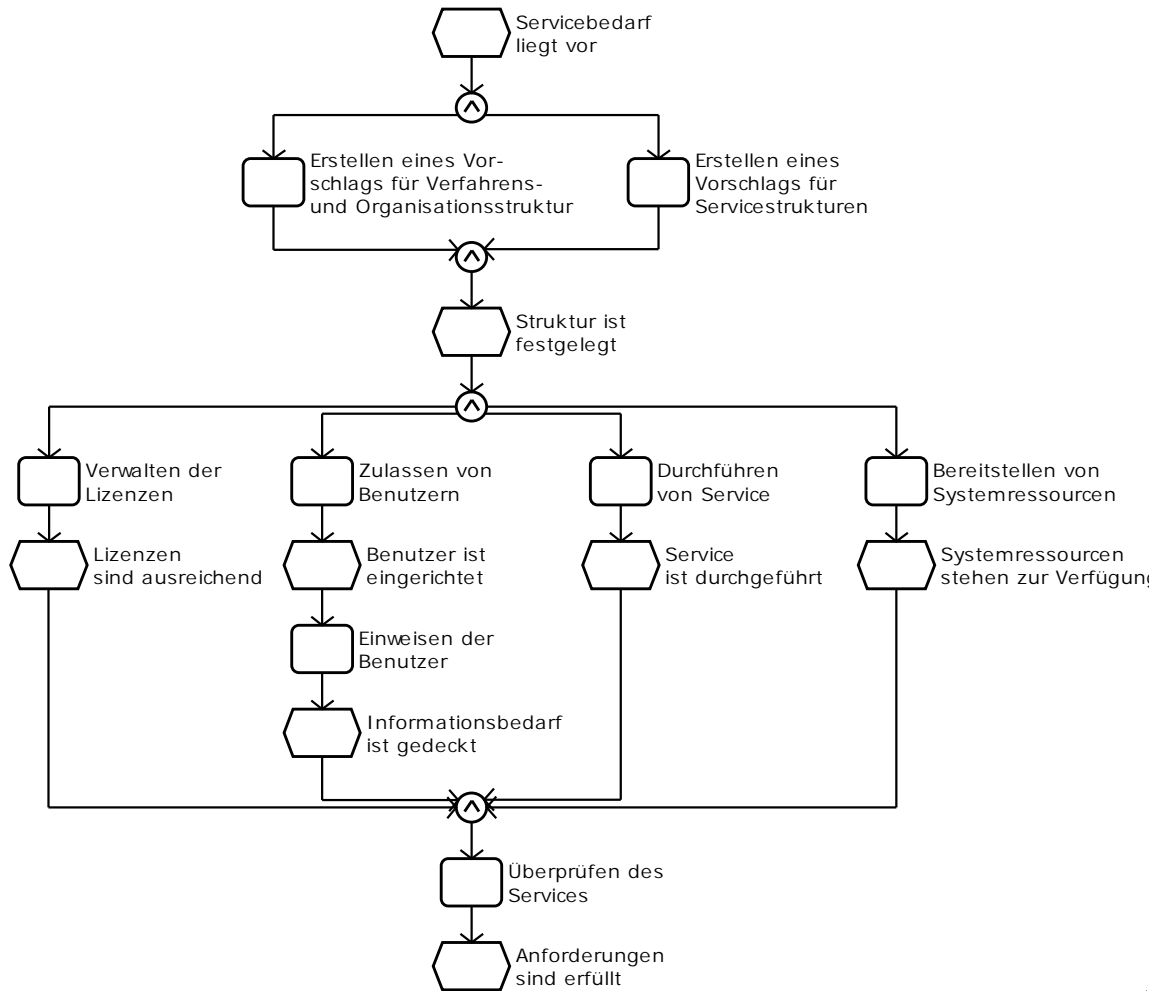


Abbildung 43: Benutzerberatung und Organisation

## **5.2.4 Prozesskompass**

### **5.2.4.1 Referenzprozess 1: Change Management**

1. Analysieren der Anforderungen
2. Erstellen einer Prozessdokumentation
3. Informieren betroffener Personen/Stellen
4. Ausarbeiten eines Angebots
5. Planen der Abwicklung
6. Beschaffen der erforderlichen Komponenten
7. Installieren der Komponenten
8. Konfigurieren nach Anforderungen
9. Überprüfen des installierten und konfigurierten Systems
10. Durchführen der Übergabe

### **5.2.4.2 Referenzprozess 2: Fault Management**

1. Durchführen der initialen Bereitstellung
2. Durchführen kontinuierlicher Überwachung
3. Wahrnehmen der Störung
4. Ermitteln des Störungsorts
5. Eingrenzen des Fehlertyps
6. Planen der Abwicklung
7. Ausführen der Arbeiten nach Plan
8. Durchführen von Tests (im Fehlerumfeld)
9. Erstellen einer Prozessdokumentation
10. Informieren betroffener Stellen/Personen

### **5.2.4.3 Referenzprozess 3: Performance Management**

1. Durchführen der initialen Bereitstellung
2. Durchführen kontinuierlicher Messungen
3. Analysieren der Schwellwertüberschreitung
4. Lokalisieren des Engpasses
5. Erstellen von Handlungsalternativen
6. Durchführen Fault Management
7. Durchführen Change Management
8. Erstellen einer Prozessdokumentation
9. Informieren betroffener Stellen/Personen

### **5.2.4.4 Referenzprozess 4: Security Management**

1. Umsetzen der Richtlinien auf Systemebene
2. Umfassendes Informieren
3. Durchführen kontinuierlicher Kontrollen
4. Analysieren des Vorkommnis
5. Erstellen einer Prozessdokumentation
6. Informieren betroffener Personen/Stellen
7. Untersuchen der Auswirkungen
8. Aktives Entwickeln von Umsetzungsmöglichkeiten
9. Reaktives Entwickeln von Ad-hoc-Lösungen
10. Durchführen von Change Management
11. Ausführen von Sicherheitschecks

### **5.2.4.5 Referenzprozess 5: Datensicherung**

1. Erarbeiten eines Datensicherungskonzepts
2. Umsetzen des Datensicherungskonzepts
3. Wiederherstellen von Daten

#### 4. Durchführen der Datensicherung und Überwachung

##### 5.2.4.6 **Referenzprozess 6: Benutzerberatung und Organisation**

1. Erstellen eines Vorschlags für Verfahrens- und Organisationsstruktur
2. Erstellen eines Vorschlags für Servicestrukturen
3. Zulassen von Benutzern
4. Verwaltung der Lizenzen
5. Bereitstellen von Systemressourcen
6. Durchführen von Service
7. Einweisen der Benutzer
8. Überprüfen des Services

### **5.2.5 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:

- Datenbanken, Netzwerke, Betriebssysteme
- Datensicherungskonzepte,
- Sicherheitskonzepte und -überwachung,
- Statistik und Datenvisualisierung,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Unternehmensorganisation,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Betriebssystemkonzepte,
- Systemmanagement-, Systemanalysewerkzeuge,
- Systemkomponenten,
- Übertragungsprotokolle,
- Client-Server-Systeme, heterogene Systeme,
- Systemintegration und -anpassung,
- Serverdienste, Anwendungen.

### **5.2.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **5.3 Database Administrator (Datenbankadministrator/in)**

### **5.3.1 Kurzbeschreibung**

Database Administrator installieren, konfigurieren, betreiben, überwachen und pflegen Datenbanken.

### **5.3.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

Database Administrator überwachen den Systembetrieb von Datenbanken und stellen ihn sicher. Sie beheben Fehler aufgrund von Fehlermeldungen und vermeiden Stillstände durch proaktives Handeln. Database Administrator planen, installieren, konfigurieren, testen Datenbanken und nehmen sie in Betrieb. Sie migrieren Datenbestände und führen Releasewechsel durch. Sie analysieren und optimieren die Performance der Datenbank.

Database Administrator stellen die Verfügbarkeit und Wiederherstellbarkeit der Daten über Backup-/Recovery-Verfahren sicher. Sie sind an der Entwicklung von Konzepten und Methoden zur Datensicherheit beteiligt und setzen diese technisch um. Sie informieren sich über die aktuellen technischen Entwicklungen und Anforderungen und bewerten diese. Database Administrator haben engen Kontakt zur Anwendungsentwicklung und zum Netzwerk- und Systembereich, entwickeln im Bedarfsfall gemeinsam mit diesen Gruppen Problemlösungen und schulen sie in Datenbank-Tools. Database Administrator nehmen den 2<sup>nd</sup> Level Support für die Kunden indirekt über Anwendungsentwickler und -betreuer und Key User wahr.

### 5.3.3 Referenzprozesse

#### 5.3.3.1 Referenzprozess 1: Change Management

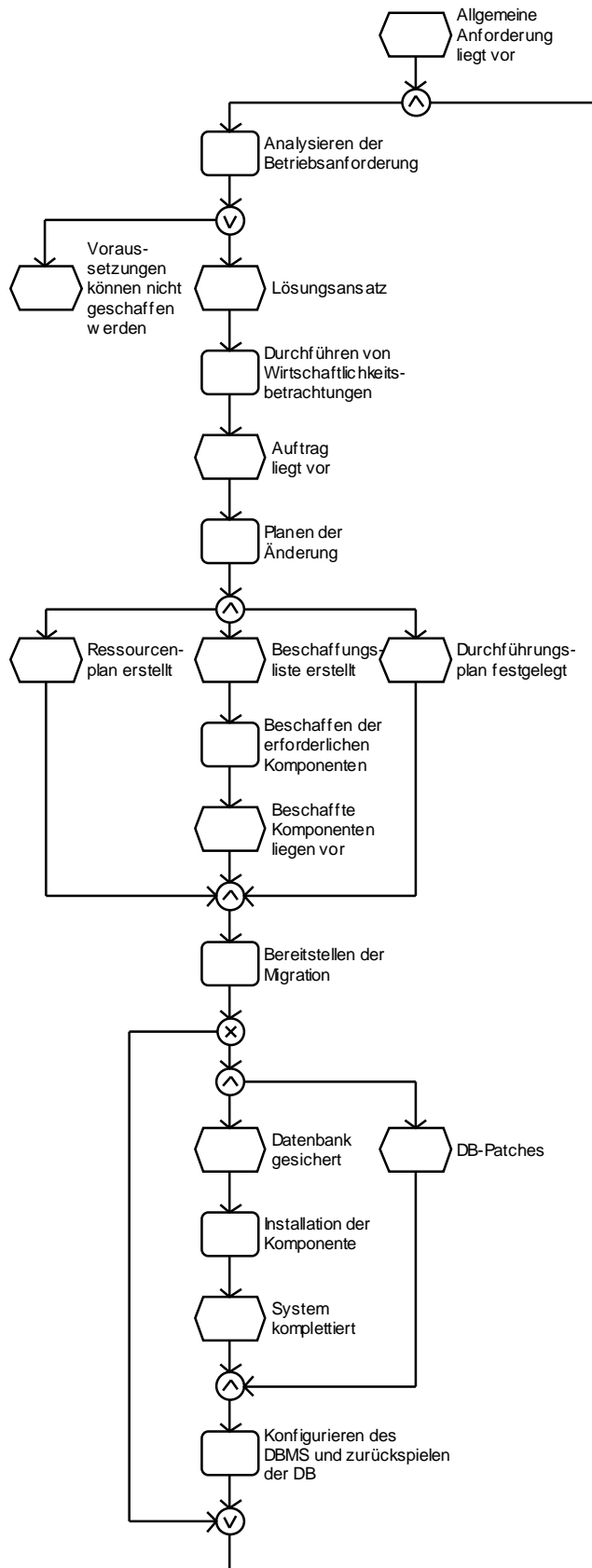


Abbildung 44: Referenzprozess Change Management, Teil1

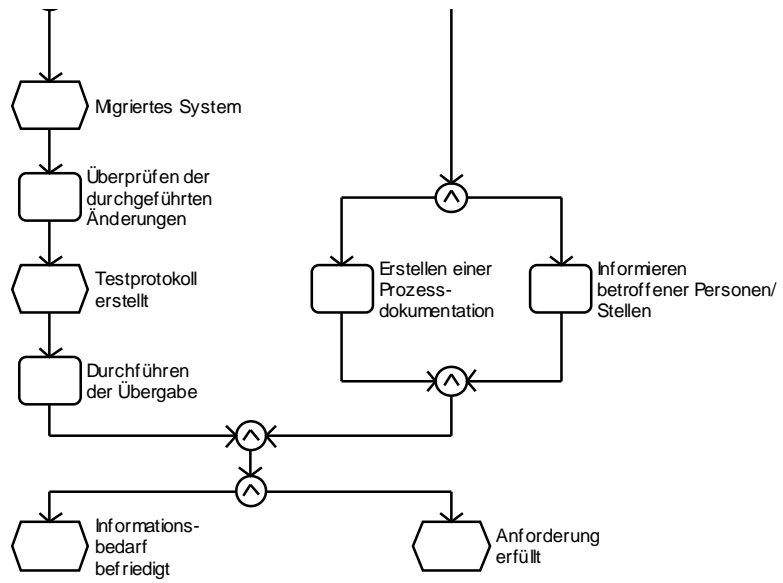


Abbildung 45: Referenzprozess Change Management, Teil 2

5.3.3.2 Referenzprozess 2: Fault, Performance, Security Management

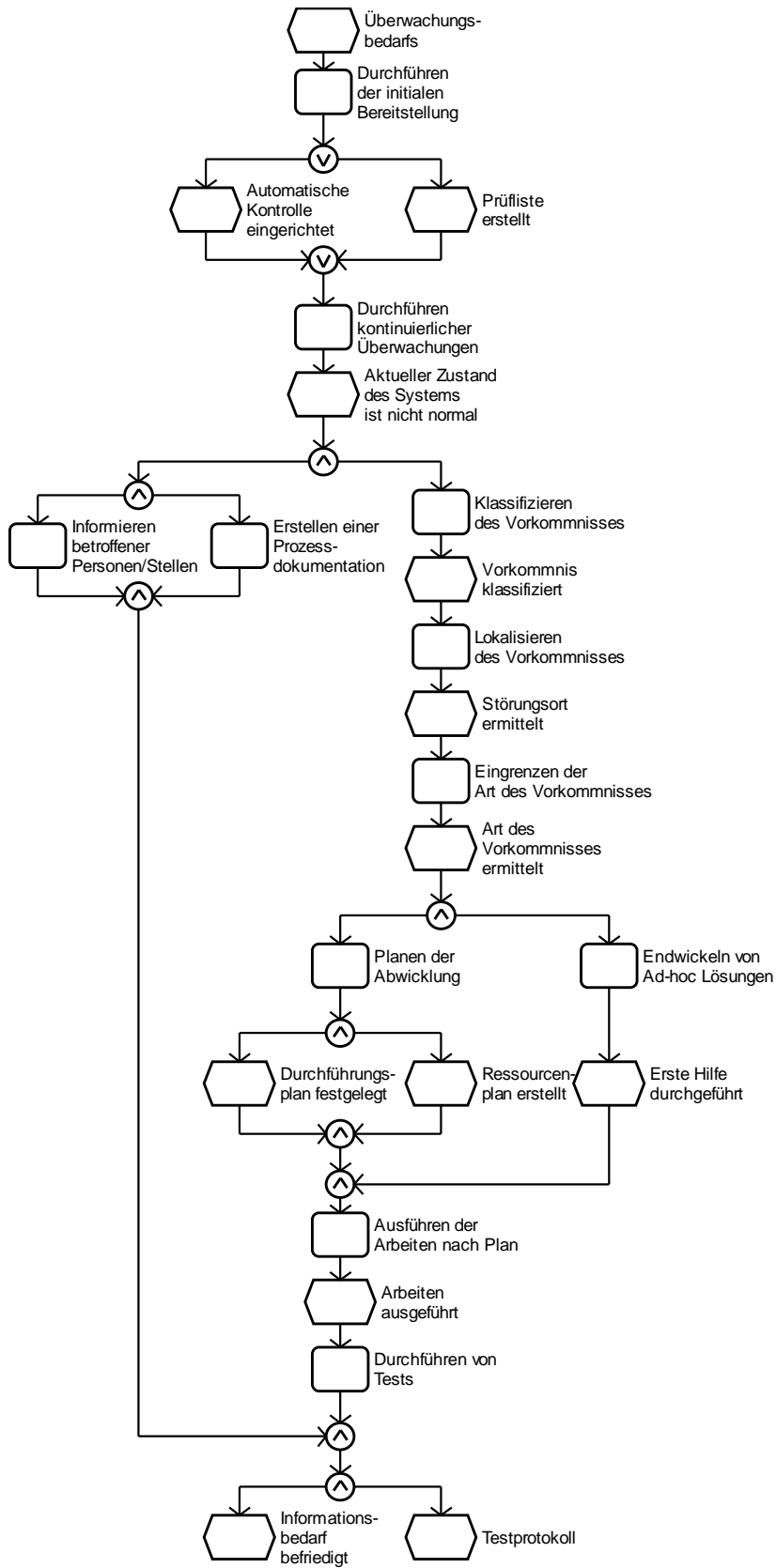


Abbildung 46: Referenzprozess Fault, Performance, Security Management

### 5.3.3.3 Referenzprozess 3: Datensicherung

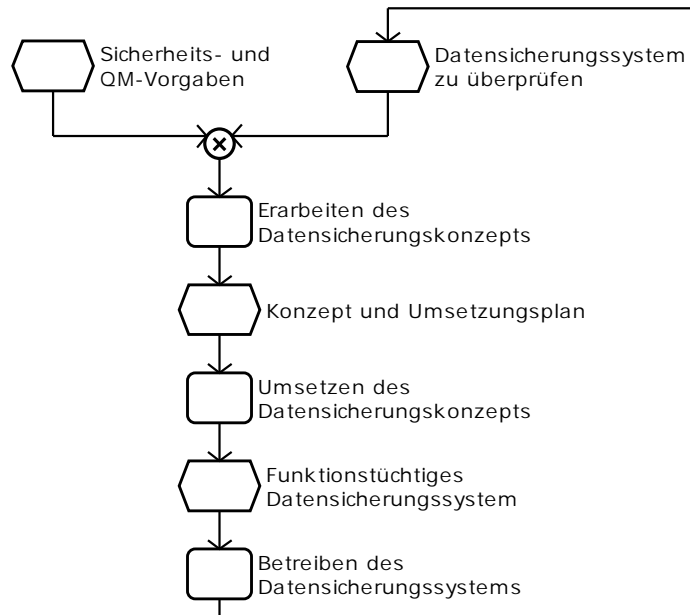


Abbildung 47: Referenzprozess Datensicherung

### 5.3.3.4 Referenzprozess 4: Organisation und Beratung

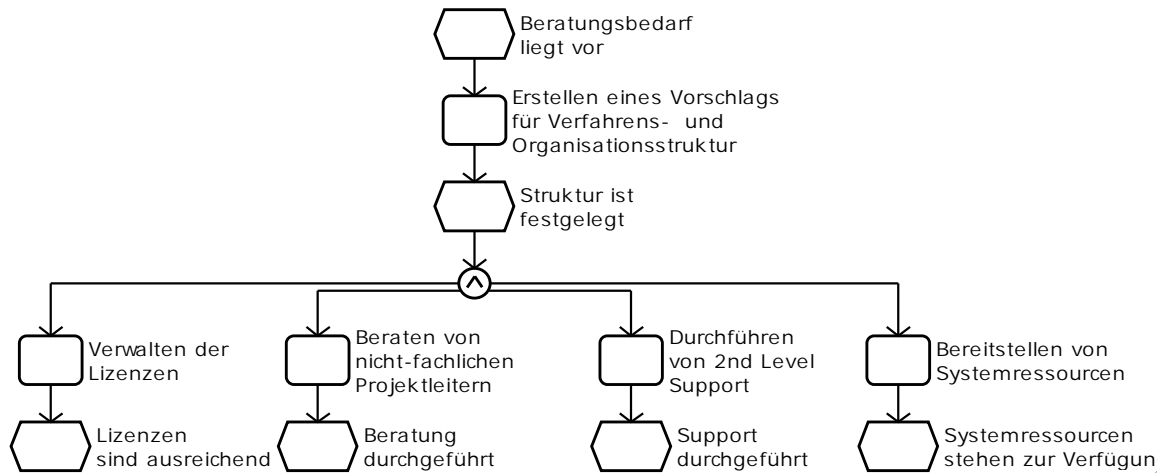


Abbildung 48: Prozessmodell des Referenzprozesses „Organisation und Beratung“.

## **5.3.4 Prozesskompass**

### **5.3.4.1 Referenzprozess 1: Change Management**

1. Analysieren der Betriebsanforderung
2. Durchführen von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen
3. Planen der Änderung
4. Beschaffen der erforderlichen Komponenten
5. Bereitstellen einer Migrationslösung
6. Installieren der Komponenten
7. Konfigurieren des DBMS nach Anforderungen
8. Überprüfen der durchgeführten Änderungen
9. Erstellen einer Prozessdokumentation
10. Informieren betroffener Personen/Stellen
11. Durchführen der Übergabe

### **5.3.4.2 Referenzprozess 2: Fault, Performance, Security Management**

1. Durchführen der initialen Bereitstellung
2. Durchführen kontinuierlicher Überwachung
3. Klassifizieren des Vorkommnisses
4. Lokalisieren des Vorkommnisses (Störungen oder Engpässe)
5. Eingrenzen des Vorkommnisses
6. Planen der Abwicklung
7. Entwickeln von Ad-hoc-Lösungen
8. Ausführen der Arbeiten nach Plan
9. Durchführen von Tests
10. Informieren betroffener Personen und Durchführen von Einweisungen
11. Erstellen einer Prozessdokumentation

### **5.3.4.3 Referenzprozess 3: Datensicherung**

1. Erarbeiten von Datensicherungs- und Backup-Konzepten sowie Ausfallszenarien
2. Umsetzen des Konzepts: Planung, Beschaffung von Hard-/Software, Installation und Konfiguration
3. regelmäßiges Durchführen von Datensicherung und Backups bzw. Überwachen der Durchführung

### **5.3.4.4 Referenzprozess 4: Organisation und Beratung**

1. Erstellen eines Vorschlags für Verfahrens- und Organisationsstruktur
2. Verwalten der Lizenzen
3. Beraten von nicht-fachlichen Projektleitern bei der Projektplanung im Datenbankbereich
4. Durchführen von 2nd Level Support für Kunden zur Gewährleistung der Kundenzufriedenheit
5. Bereitstellen von Systemressourcen

### **5.3.5 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:

- Datenbanken, Netzwerke, Betriebssysteme
- Datensicherungskonzepte,
- Sicherheitskonzepte und -überwachung,
- Statistik und Datenvisualisierung,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Unternehmensorganisation,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Datenbankmanagementsysteme,
- Datenbanken- und Systemarchitekturen,
- Physisches Datenbankdesign,
- Datenmodelle, -formate, -integrität, -typen,
- Datenbankabfrage- und Programmiersprachen,
- Speicherplatzmanagement,
- Hochverfügbarkeitslösungen,
- Backup/Recovery-Methoden.

### **5.3.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **5.4 Web Administrator (Webadministrator/in)**

### **5.4.1 *Kurzbeschreibung***

Web Administrator konfigurieren, überwachen, betreiben und pflegen die für den Betrieb von Websites und Webservern notwendige Infrastruktur. Sie koordinieren und strukturieren die Entwicklung von Websites.

### **5.4.2 *Arbeitsgebiete und Aufgaben***

Web Administrator strukturieren und pflegen die Internetauftritte (Websites) von Unternehmen im Hinblick auf Funktionalität, Aktualität, Firmendesign und Nutzerfreundlichkeit. Sie betreiben und überwachen Internet- und Application-Server mit dem Ziel der stabilen, permanenten Erreichbarkeit und sichern dabei den Web- und Systembetrieb sowie sensible Daten gegen Angriffe von außen ab.

Web Administrator unterstützen die Entwicklung von Internetseiten und implementieren sie in die Website. In Kooperation mit anderen IT-Spezialisten koordinieren sie die Entwicklung dynamischer Webkomponenten. Sie sind die Kontaktperson für Endkunden und unterstützen betriebliche Fachabteilungen durch Reports über die Nutzung von Websites. Sie beraten in technischen Fragestellungen und bei Investitionsentscheidungen und koordinieren komplexe, technisch anspruchsvolle Internetauftritte.

### 5.4.3 Referenzprozesse

#### 5.4.3.1 Referenzprozess 1: Change Management

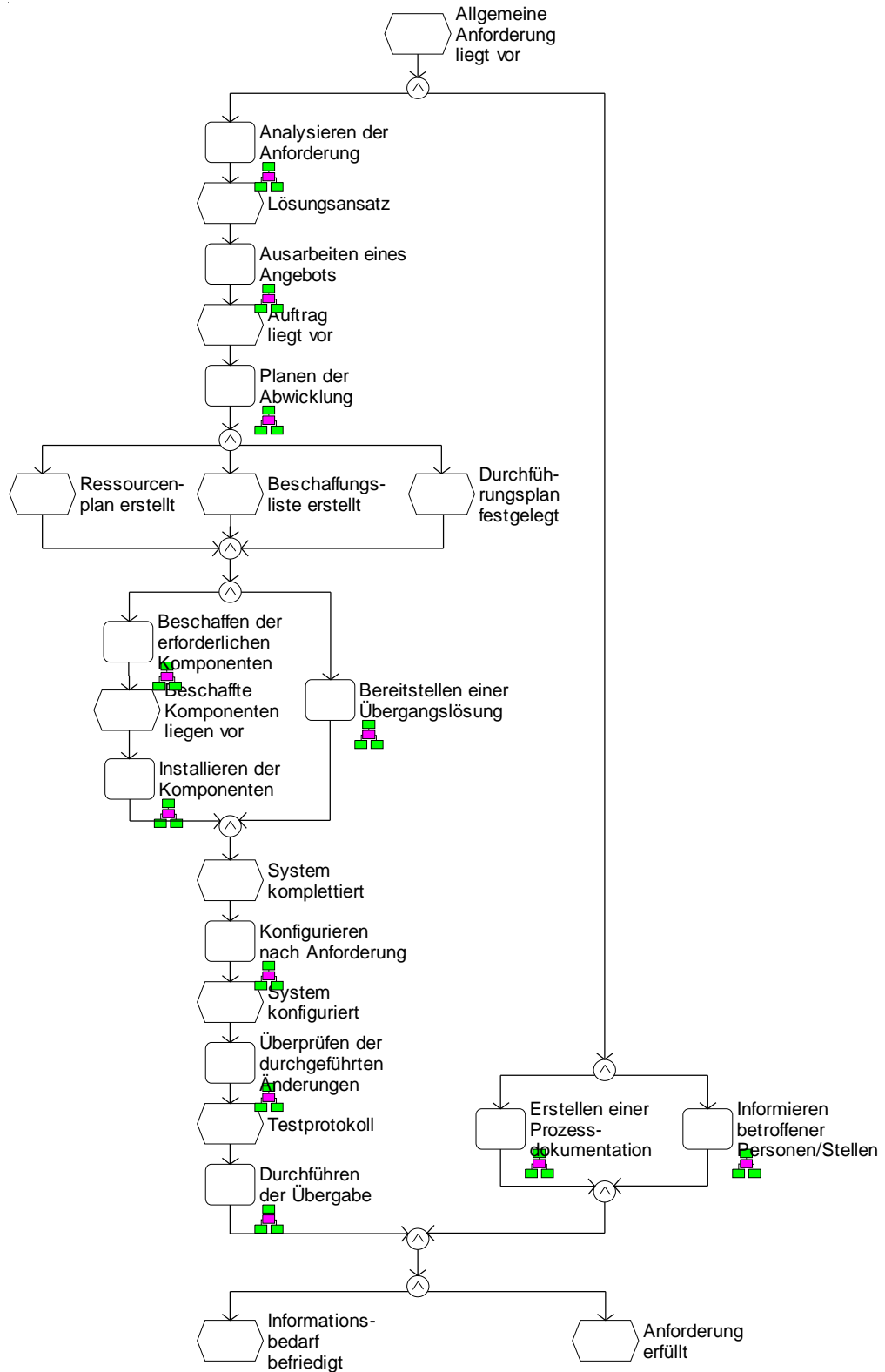


Abbildung 49: Referenzprozess Change Management

5.4.3.2 Referenzprozess 2: Monitoring

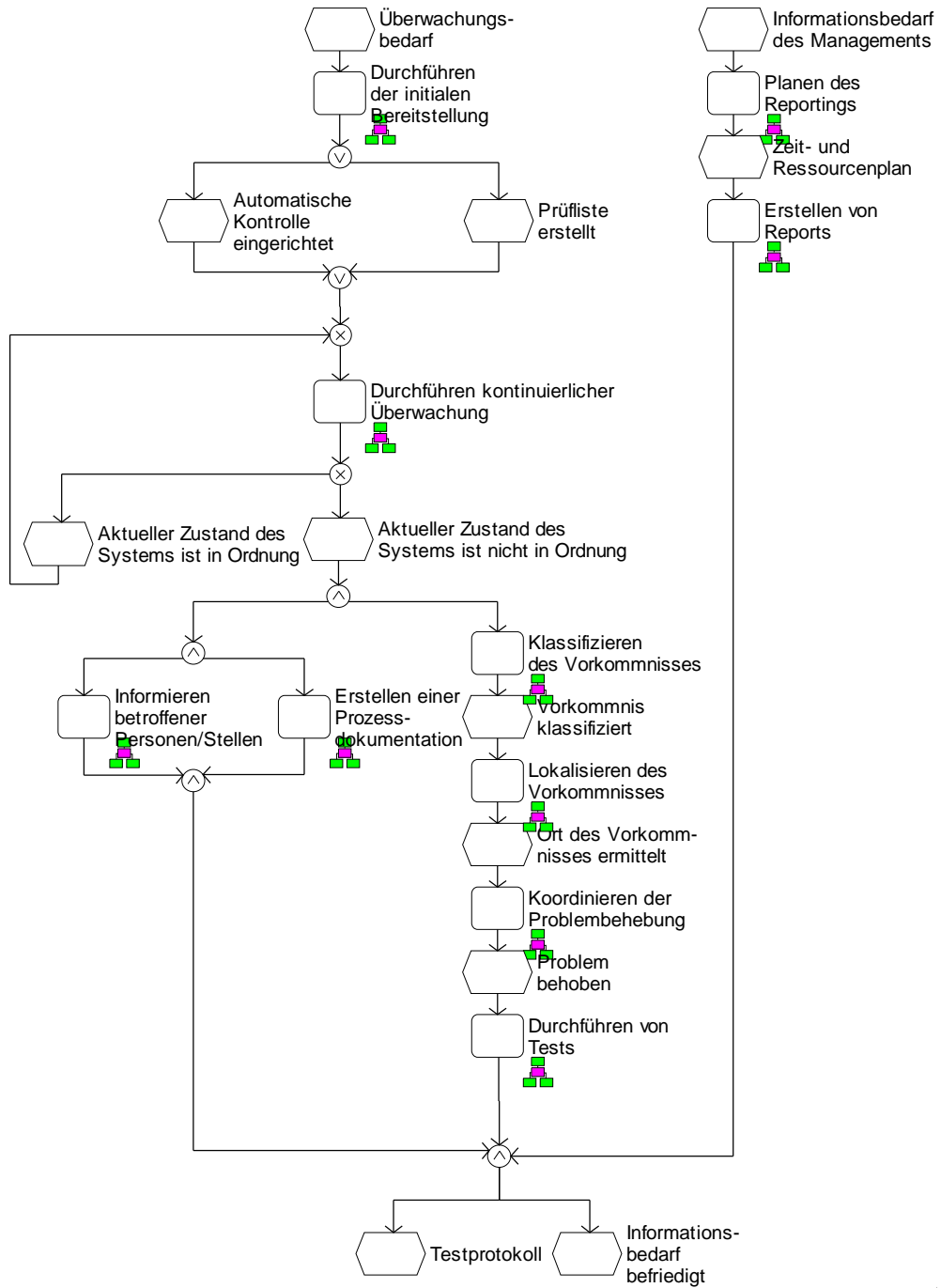


Abbildung 50: Referenzprozess Monitoring

5.4.3.3 **Referenzprozess 3: Datensicherung**

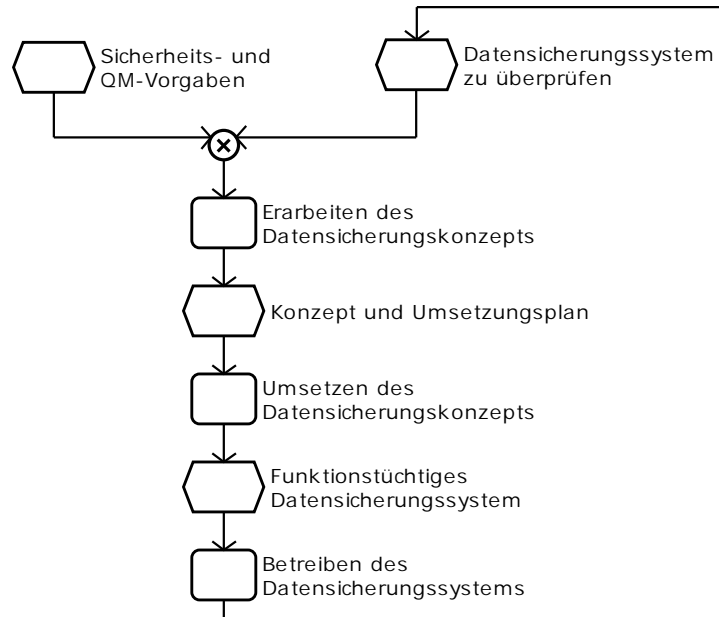


Abbildung 51: Referenzprozess Datensicherung

### 5.4.3.4 Referenzprozess 4: Website Management

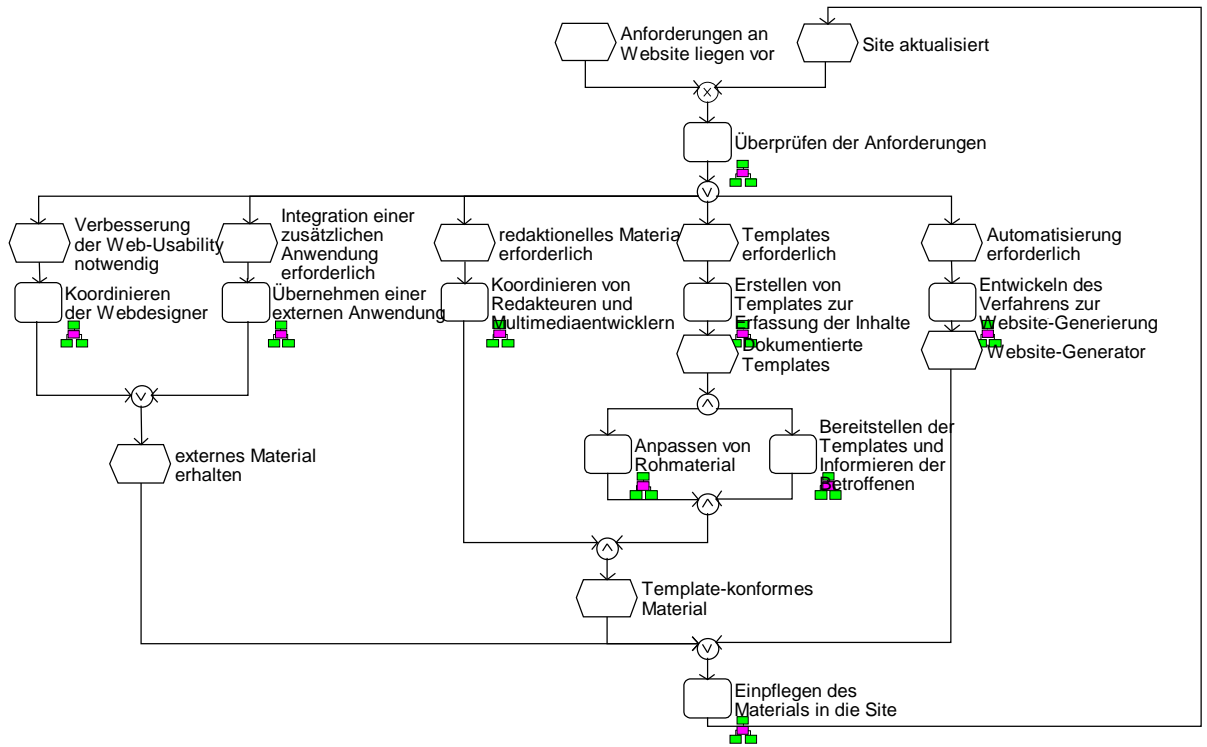


Abbildung 52: Referenzprozess Website Management

5.4.3.5 Referenzprozess 5: Organisation und Beratung

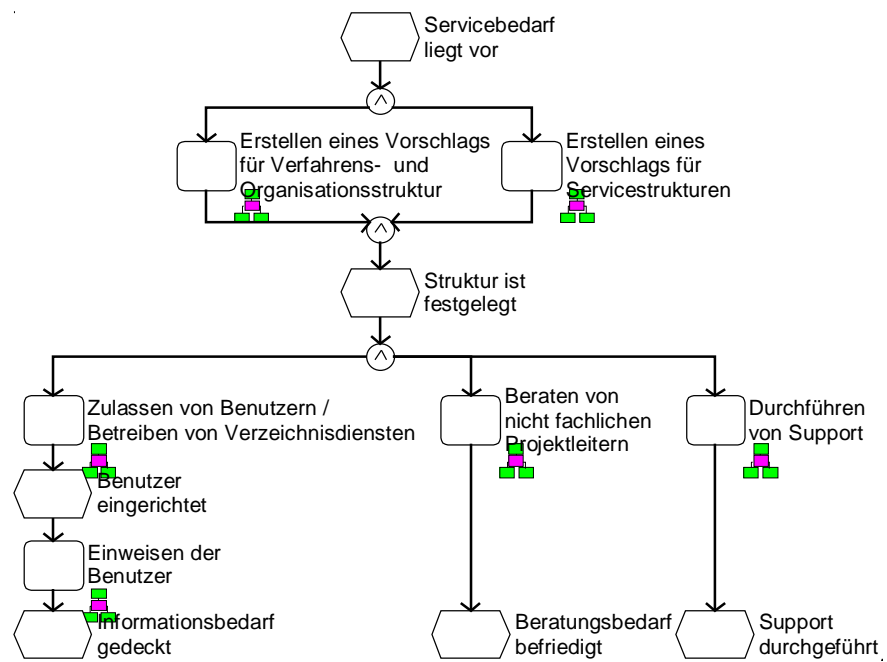


Abbildung 53: Referenzprozess Organisation und Beratung

## **5.4.4 Prozesskompass**

### **5.4.4.1 Referenzprozess 1: Change Management**

1. Analysieren der Anforderung
2. Ausarbeiten eines Angebots
3. Planen der Abwicklung
4. Beschaffen der erforderlichen Komponenten
5. Installieren der Komponenten
6. Bereitstellen einer Übergangslösung
7. Konfigurieren nach Anforderung
8. Überprüfen der durchgeführten Änderungen
9. Erstellen einer Prozessdokumentation
10. Informieren betroffener Personen/Stellen
11. Durchführen der Übergabe

### **5.4.4.2 Referenzprozess 2: Monitoring**

1. Durchführen der initialen Bereitstellung
2. Planen des Reportings
3. Durchführen kontinuierlicher Überwachung
4. Erstellen von Reports
5. Klassifizieren des Vorkommnisses
6. Erstellen einer Prozessdokumentation
7. Informieren betroffener Personen/Stellen
8. Lokalisieren des Vorkommnisses
9. Koordinieren der Problembhebung
10. Durchführen von Tests

### **5.4.4.3 Referenzprozess 3: Datensicherung**

1. Erarbeiten des Datensicherungskonzepts
2. Umsetzen des Datensicherungskonzepts
3. Betreiben des Datensicherungssystems

### **5.4.4.4 Referenzprozess 4: Website Management**

1. Überprüfen der Anforderungen
2. Koordinieren der Webdesigner
3. Übernehmen einer externen Anwendung
4. Koordinieren von Redakteuren und Multimediaentwicklern
5. Erstellen von Templates zur Erfassung der Inhalte
6. Entwickeln des Verfahrens zur Website-Generierung
7. Anpassen von Rohmaterial
8. Bereitstellen der Templates und Informieren der Betroffenen
9. Einpflegen des Material in die Site

### **5.4.4.5 Referenzprozess 5: Organisation und Beratung**

1. Erstellen eines Vorschlags für Verfahrens- und Organisationsstruktur
2. Erstellen eines Vorschlags für Servicestrukturen
3. Betreiben von Verzeichnisdiensten
4. Zulassen von Benutzern
5. Beraten von nicht-fachlichen Projektleitern
6. Durchführen von Support
7. Einweisen der Benutzer

### **5.4.5 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:

- Datenbanken, Netzwerke, Betriebssysteme
- Datensicherungskonzepte,
- Sicherheitskonzepte und -überwachung,
- Statistik und Datenvisualisierung,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Unternehmensorganisation,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Skript- und Darstellungssprachen,
- Netzwerkanalysewerkzeuge,
- Medienarten und -formate, Medienkomprimierung,
- Methoden und Werkzeuge zur Grafik- und Bildbearbeitung,
- Medien- und Urheberrecht,
- E-Commerce-Systeme,
- Content-Management-Systeme.

### **5.4.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **5.5 Business Systems Administrator (Anwendungssystemadministrator/in)**

### **5.5.1 Kurzbeschreibung**

Business Systems Administrator konfigurieren, betreiben und pflegen Unternehmensanwendungen.

### **5.5.2 Arbeitsgebiete und Aufgaben**

Business Systems Administrator führen und betreiben Unternehmensanwendungen<sup>2</sup> oder Teilmodule von Unternehmensanwendungen. Sie unterstützen die Beurteilung, Auswahl und Modifizierung neuer Unternehmensanwendungen. Sie beobachten unternehmenskritische Anwendungen und Datenflüsse, sie analysieren Abhängigkeiten der Geschäftsprozesse in den Unternehmen und formulieren aus dieser Sicht Anforderungen. Sie erstellen in enger Zusammenarbeit mit den jeweiligen Fachabteilungen Pläne für Piloteinführungen und das Rollout. Sie verantworten im Prozess der Einführung neuer Unternehmensanwendungen die Konfiguration sowie das Mitführen vorhandener Datenbestände (Migration). Während des Produktivbetriebs nehmen Business Systems Administrator Routineanpassungen vor. Business Systems Administrator überwachen Unternehmensanwendungen und analysieren auftretende Probleme. Sie koordinieren die Problembekämpfung in Zusammenarbeit mit den Herstellern und mit den zuständigen Administrator in den Unternehmen. Sie unterstützen die Nutzer der Unternehmensanwendung sowie das Erstellen von Reports.

---

<sup>2</sup> Unter den Begriff Unternehmensanwendung fallen nicht nur ERP-Systeme, sondern alle Anwendungen, die Geschäftsprozesse im Unternehmen und über Unternehmensgrenzen hinweg integrieren, insbesondere auch CRM-Systeme und E-Commerce-Lösungen.

### 5.5.3 Referenzprozesse

#### 5.5.3.1 Referenzprozess 1: Change Management

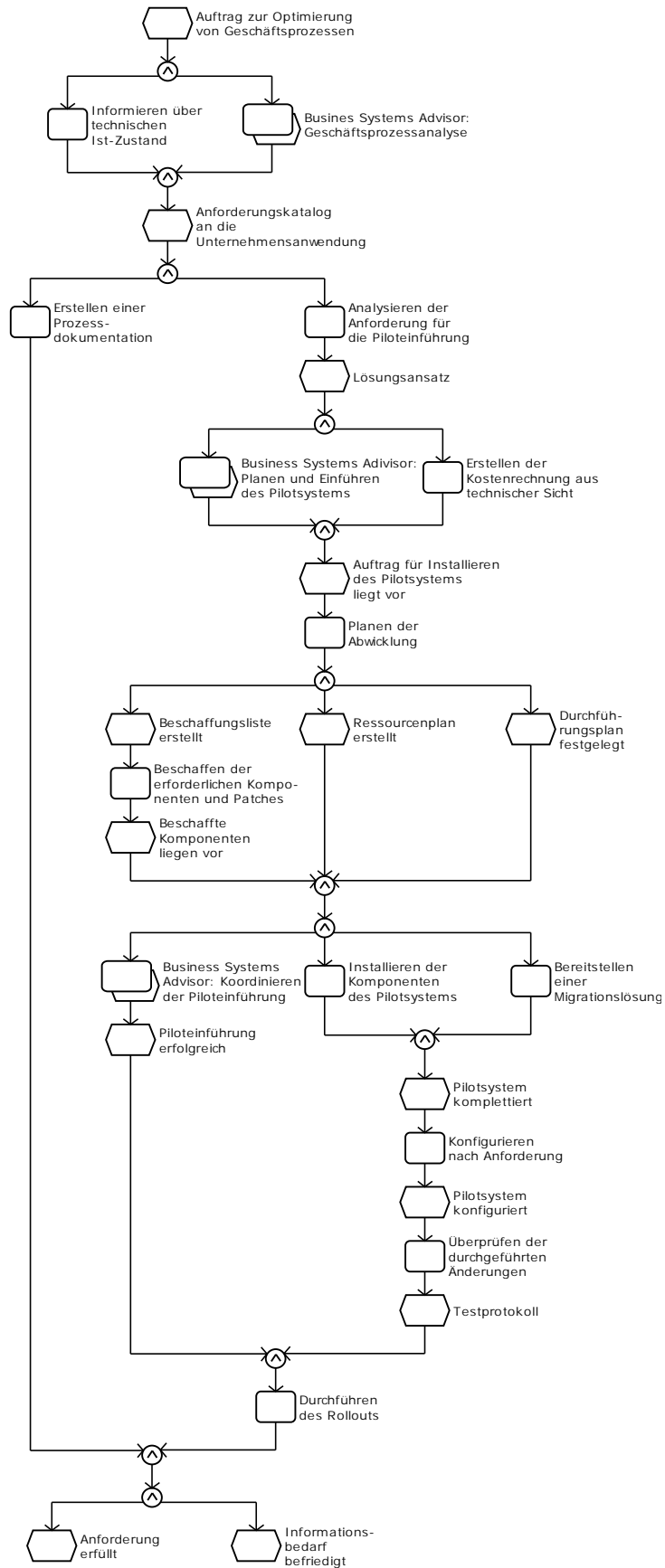


Abbildung 54: Referenzprozess Change Management

### 5.5.3.3 Referenzprozess 2: Monitoring

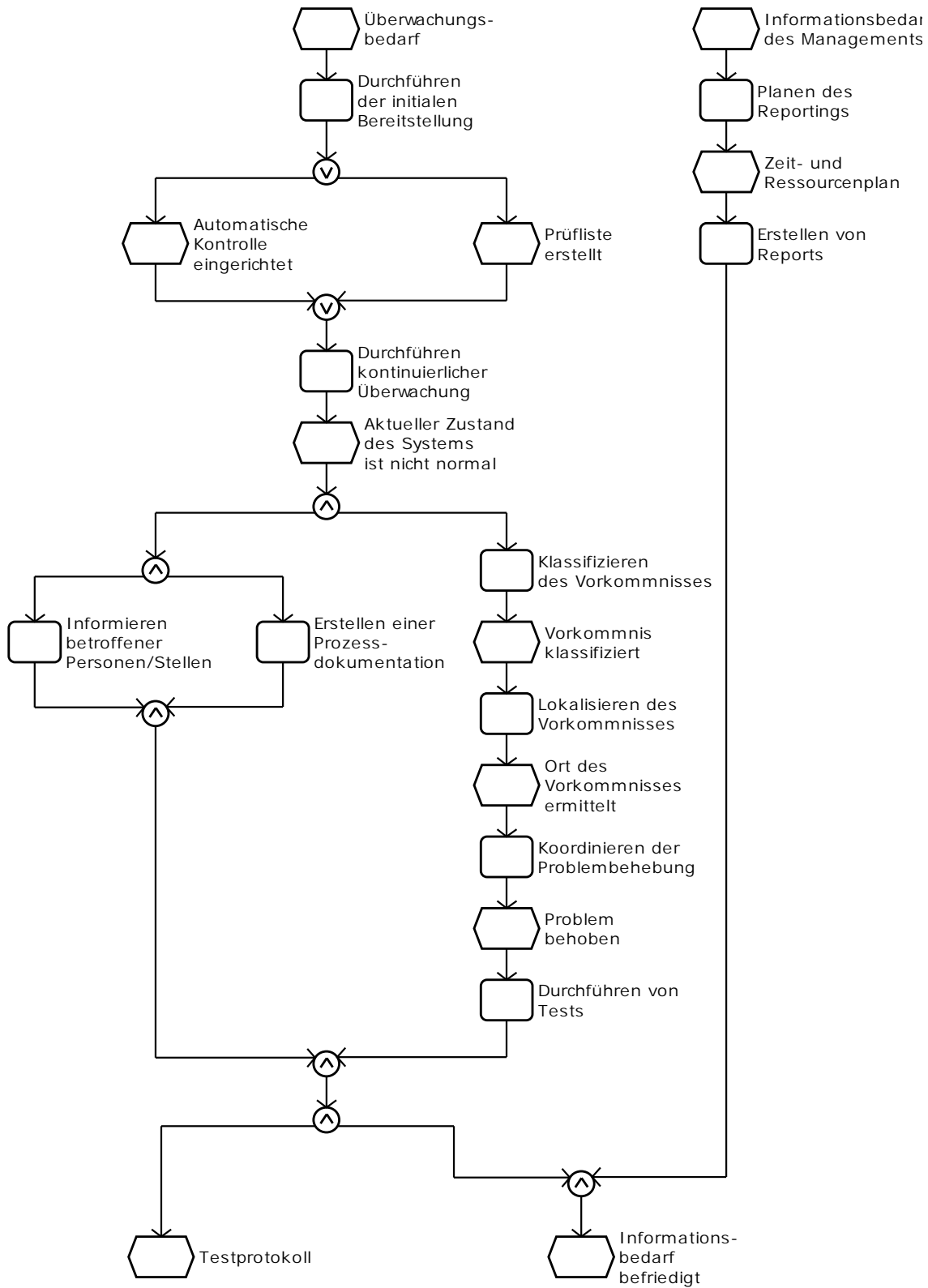


Abbildung 55: Referenzprozess Monitoring

### 5.5.3.4 Referenzprozess 3: Datensicherung

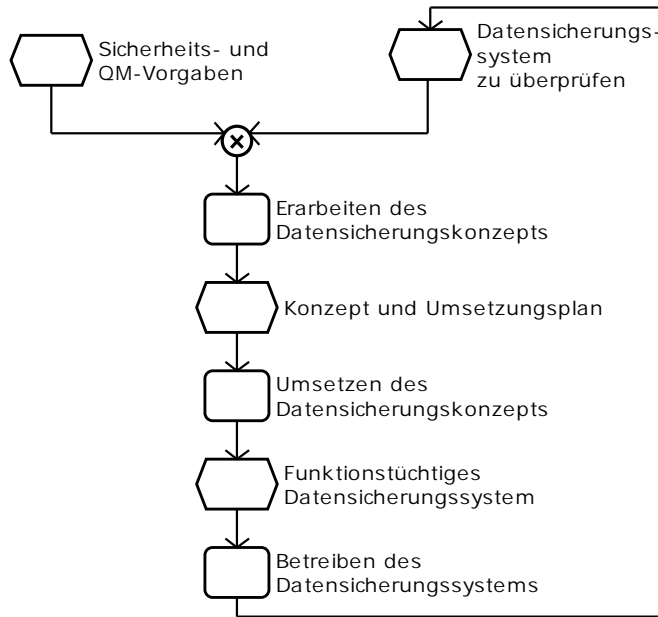


Abbildung 56: Referenzprozess Datensicherung

### 5.5.3.5 Referenzprozess 4: Organisation und Beratung

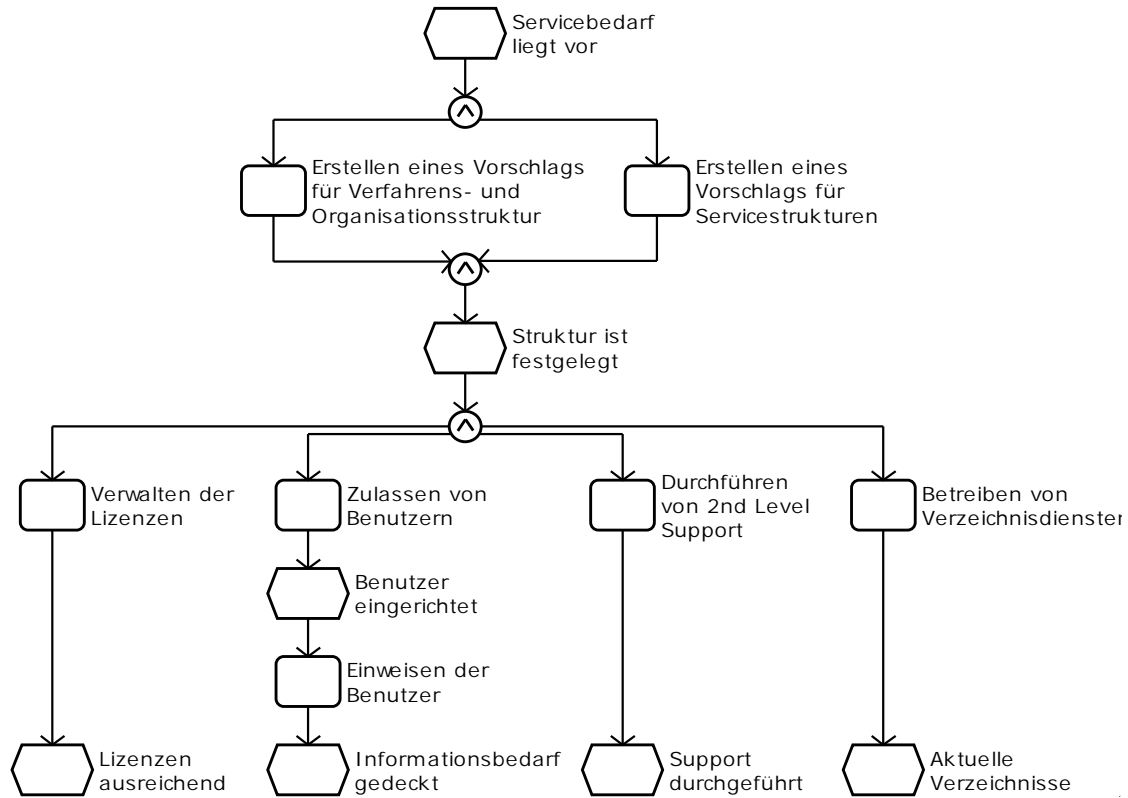


Abbildung 57: Referenzprozess Organisation und Beratung

## **5.5.4 Prozesskompass**

### **5.5.4.4 Referenzprozess 1: Change Management**

1. Informieren über technischen Ist-Zustand
2. Erstellen einer Prozessdokumentation
3. Analysieren der Anforderung für die Piloteinführung
4. Erstellen der Kostenrechnung aus technischer Sicht
5. Planen der Abwicklung
6. Beschaffen der erforderlichen Komponenten und Patches
7. Installieren der Komponenten des Pilotsystems
8. Bereitstellen einer Migrationslösung
9. Konfigurieren nach Anforderung
10. Überprüfen der durchgeführten Änderungen
11. Durchführen des Rollouts

### **5.5.4.5 Referenzprozess 2: Monitoring**

1. Durchführen der initialen Bereitstellung
2. Planen des Reportings
3. Durchführen kontinuierlicher Überwachung
4. Informieren betroffener Personen/Stellen
5. Erstellen einer Prozessdokumentation
6. Erstellen von Reports
7. Klassifizieren des Vorkommnisses
8. Lokalisieren des Vorkommnisses
9. Koordinieren der Problembeseitigung
10. Durchführen von Tests

### **5.5.4.6 Referenzprozess 3: Datensicherung**

1. Erarbeiten des Datensicherungskonzepts
2. Umsetzen des Datensicherungskonzepts
3. Betreiben des Datensicherungssystems

### **5.5.4.7 Referenzprozess 4: Organisation und Beratung**

1. Erstellen eines Vorschlags für Verfahrens- und Organisationsstruktur
2. Erstellen eines Vorschlags für Servicestrukturen
3. Verwalten der Lizenzen
4. Zulassen von Benutzern
5. Durchführen von 2nd Level Support
6. Betreiben von Verzeichnisdiensten
7. Einweisen der Benutzer

### **5.5.5 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:

- Datenbanken, Netzwerke, Betriebssysteme
- Datensicherungskonzepte,
- Sicherheitskonzepte und -überwachung,
- Statistik und Datenvisualisierung,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Marktüberblick,
- Unternehmensorganisation,
- Nutzerorientierte Problemanalyse, -lösung.

Routiniert zu beherrschende, profilspezifische Kompetenzfelder:

- Möglichkeiten und Funktionsprinzipien von Unternehmensanwendungen,
- Datenbankabfrage- und Programmiersprachen,
- Client-Server-Systeme, heterogene Systeme, Mainframe-Umgebungen,
- Systemintegration, Systemanalysewerkzeuge,
- Geschäftsprozessmodellierung.

### **5.5.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **6 Advisor (Produkt- und Kundenbetreuer/innen)**

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

#### ***6.1.1 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.

#### ***6.1.2 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 Leveln organisiert; IT Service Advisor führen dann den 2<sup>nd</sup> oder 3<sup>rd</sup> 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.

## 6.1.3 Referenzprozesse

### 6.1.3.1 Referenzprozess 1: Service

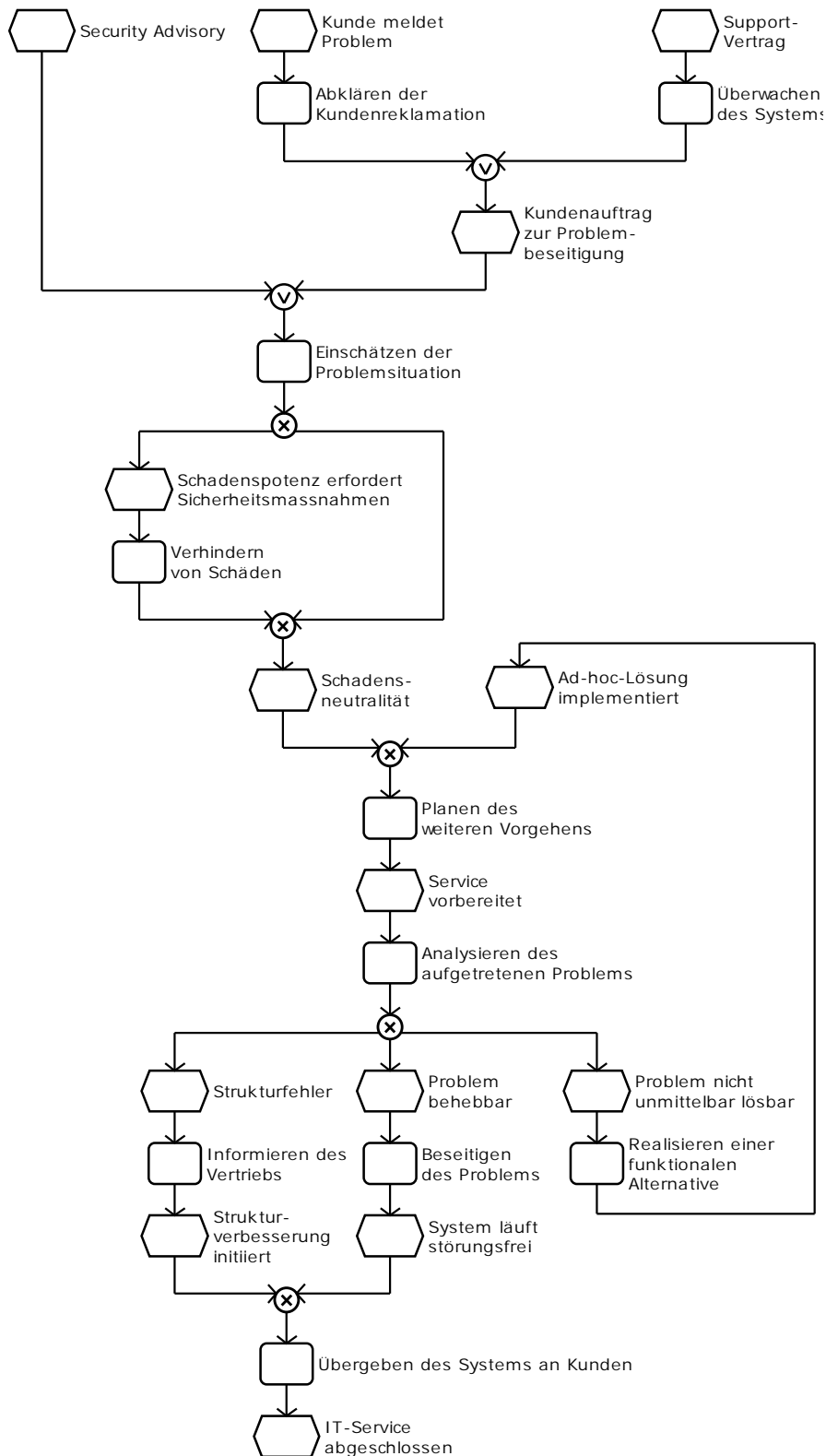


Abbildung 58: Referenzprozess Service

### 6.1.3.2 Referenzprozess 2: Organisation

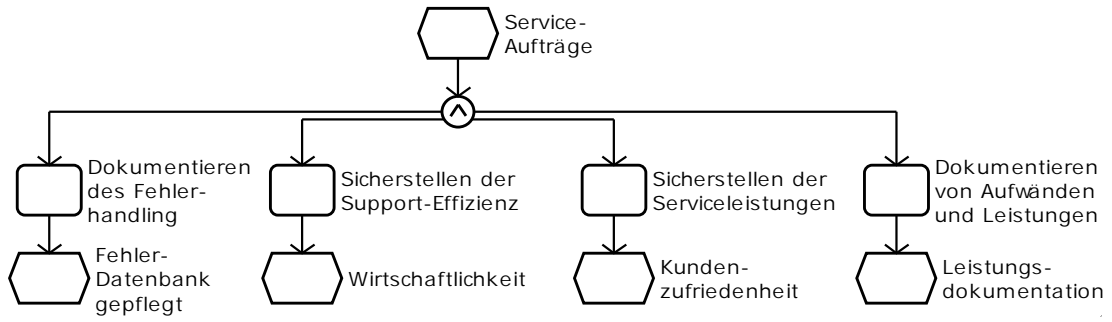


Abbildung 59: Referenzprozess Organisation

## **Prozesskompass**

### **5.4.3.6 Referenzprozess 1: Service**

1. Überwachen des Systems
2. Abklären der Kundenreklamation
3. Einschätzen der Problemsituation
4. Verhindern von Schäden
5. Planen des weiteren Vorgehens
6. Analysieren des aufgetretenen Problems
7. Realisieren einer funktionalen Alternative
8. Beseitigen des Problems
9. Informieren des Vertriebs
10. Übergeben des Systems an Kunden

### **5.4.3.7 Referenzprozess 2: Organisation**

1. Sicherstellen der Service-Leistungen
2. Sicherstellen der Support-Effizienz
3. Dokumentieren des Fehler-Handling
4. Dokumentieren von Aufwänden und Leistungen

### **6.1.4 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-, Systemanalysewerkzeuge,
- Programmier- und Skriptsprachen,
- Protokolle,
- Schnittstellen,
- Systemanpassung,
- Wirtschaftlichkeitsanalysen.

### **6.1.5 Qualifikationserfordernisse**

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

## **6.2 IT Trainer (IT-Trainer/in)**

### **6.2.1 *Kurzbeschreibung***

IT Trainer planen und organisieren Aus- und Weiterbildungseinheiten aus dem Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie, führen sie durch und bereiten sie nach.

Geeignete Qualifizierungsinstrumente und -methoden bilden die Grundlage für IT-Trainings. Sie basieren auf der Analyse von Qualifikationsbedarfen und Kenntnissen aus den Gebieten der Berufs- und Medienpädagogik, der Lernpsychologie und der Didaktik und des arbeitsprozessorientierten Kompetenzerwerbs.

### **6.2.2 *Arbeitsgebiete und Aufgaben***

IT Trainer planen auf der Basis von Bildungsbedarfs- und Anforderungsanalysen für Kunden die Ziele und Inhalte von Aus- und Weiterbildungseinheiten. Darüber hinaus sind sie in der Lage, den Kunden auch bei der konkreten Ausgestaltung von Qualifizierungs- bis hin zu Personalentwicklungskonzepten zu beraten.

IT Trainer bereiten die Durchführung von Qualifizierungsvorhaben und -einheiten vor indem sie Medien und Methoden situationsbezogen auswählen. Dies kann auch die Entwicklung inhaltlicher Konzeptionen von E-Learning-Angeboten beinhalten sowie deren tutorielle Begleitung.

IT Trainer führen Qualifizierungen zu Themen mit IT-Bezug durch. Dabei können sie als Seminarleiter, als Organisator von Qualifizierungseinheiten, als Ausbilder, als Coach, als Lernprozessbegleiter, oder als Tutor, z. B. in Internet-basierten Lernarrangements, agieren. Sie reagieren adäquat auf Probleme und Konflikte im Verlauf der Qualifizierung. Sie bereiten die Teilnehmer auf Abschlüsse vor. IT Trainer sind in der Lage, geeignete qualifizierungsbegleitende Materialien auszuwählen, zu erstellen oder zu aktualisieren.

IT Trainer schaffen die Grundlagen für die Sicherung und Verwertbarkeit des Kompetenzerwerbs – für die Teilnehmer, für das Unternehmen und den Bildungsdienstleister. Der IT Trainer führt eine Auswertung der abgeschlossenen Qualifizierung durch und leitet daraus Maßnahmen zur Qualitätssicherung und –steigerung künftiger Angebote und Konzepte ab.

### 6.2.3 Referenzprozess

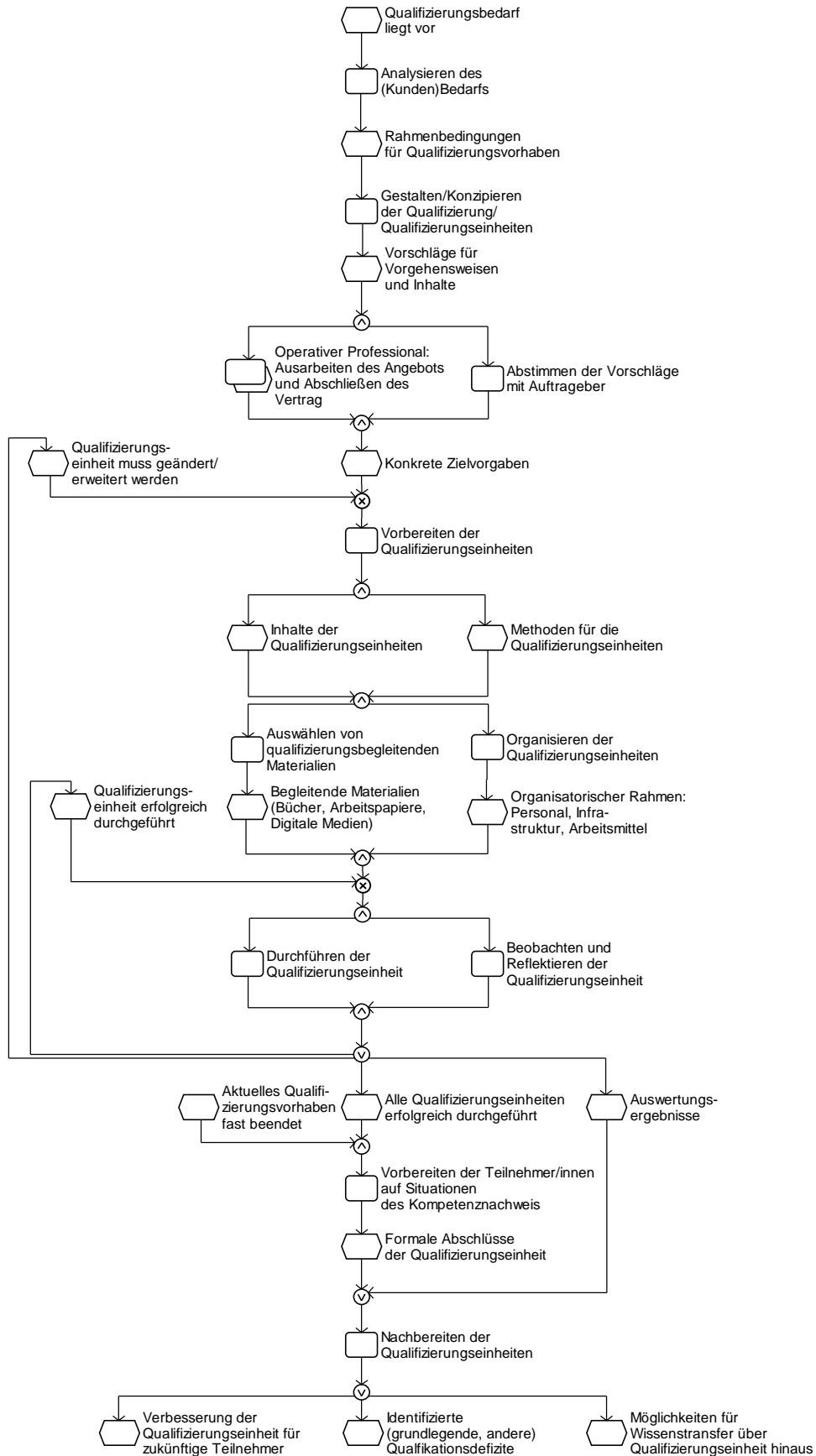


Abbildung 60: Referenzprozess IT Training

## **6.2.4 Prozesskompass**

1. Analysieren des (Kunden)Bedarfs
2. Gestalten/Konzipieren der Qualifizierung/Qualifizierungseinheiten
3. Abstimmen der Vorschläge mit Auftraggeber
4. Vorbereiten der Qualifizierungseinheiten
5. Auswählen von qualifizierungsbegleitenden Materialien
6. Organisieren der Qualifizierungseinheiten
7. Durchführen der Qualifizierungseinheit
8. Beobachten und Reflektieren der Qualifizierungseinheit
9. Vorbereiten der Teilnehmer/innen auf Situationen des Kompetenznachweis'
10. Nachbereiten der Qualifizierungseinheit

### **6.2.5 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:

- Grundlegendes Fach- und Praxiswissen aus den für die Qualifizierung relevanten Profilen
- Arbeits-/Bedarfsanalysen
- Berufs- und Medienpädagogik
- Lernpsychologie
- (Medien-)Didaktik,
- Methodik,
- Visualisierungsmethoden,
- Gesprächsführung, Rhetorik
- Gruppenbildung, -führung
- Erstellung von Qualifizierungskonzepten,
- Kenntnisse von Personalentwicklungskonzepten

### **6.2.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **6.3 IT Product Coordinator (IT-Produktkoordinator/in)**

### **6.3.1 *Kurzbeschreibung***

IT Product Coordinator entwickeln und optimieren marktgerechte Hardware- und Software-Produkte sowie Dienstleistungen. Sie begleiten Produkte über ihren gesamten Lebenszyklus.

### **6.3.2 *Arbeitsgebiete und Aufgaben***

IT Product Coordinator entwickeln und verantworten Produktstrategien unter Berücksichtigung der aktuellen Marktentwicklung und sich verändernder wirtschaftlicher, technologischer und gesetzlicher Rahmenbedingungen. IT Product Coordinator entwickeln aus den abstrakten Anforderungen des Marktes innovative Ideen für neue Produkte oder für die Optimierung vorhandener Produkte. Dazu führen sie Marktbeobachtungen und -evaluierungen sowie Wettbewerbsanalysen und Marktpotentialanalysen durch.

IT Product Coordinator koordinieren und begleiten die Produktentstehungsprozesse von den Ideen über die Produktkonzeptionen, Prozessabstimmungen, Produktentwicklungen, Produktfreigaben bis hin zur Koordination der Vermarktung und des Vertriebs. Sie sind Ansprechpartner für das Qualitätsmanagement, für das Produktmarketing, für Vertriebspartner und Kunden. IT Product Coordinator entwickeln marktgerecht Produkte und Produktpaletten weiter, steuern das Life-Cycle-Management der Produkte und begreifen sich als kompetente Schnittstelle zwischen Anwender und Entwicklung. IT Product Coordinator verantworten die erfolgreiche Einführung und Positionierung von Produkten im Markt und die Markenführung und damit die nachhaltige Sicherung des Markterfolgs.

### 6.3.3 Referenzprozess

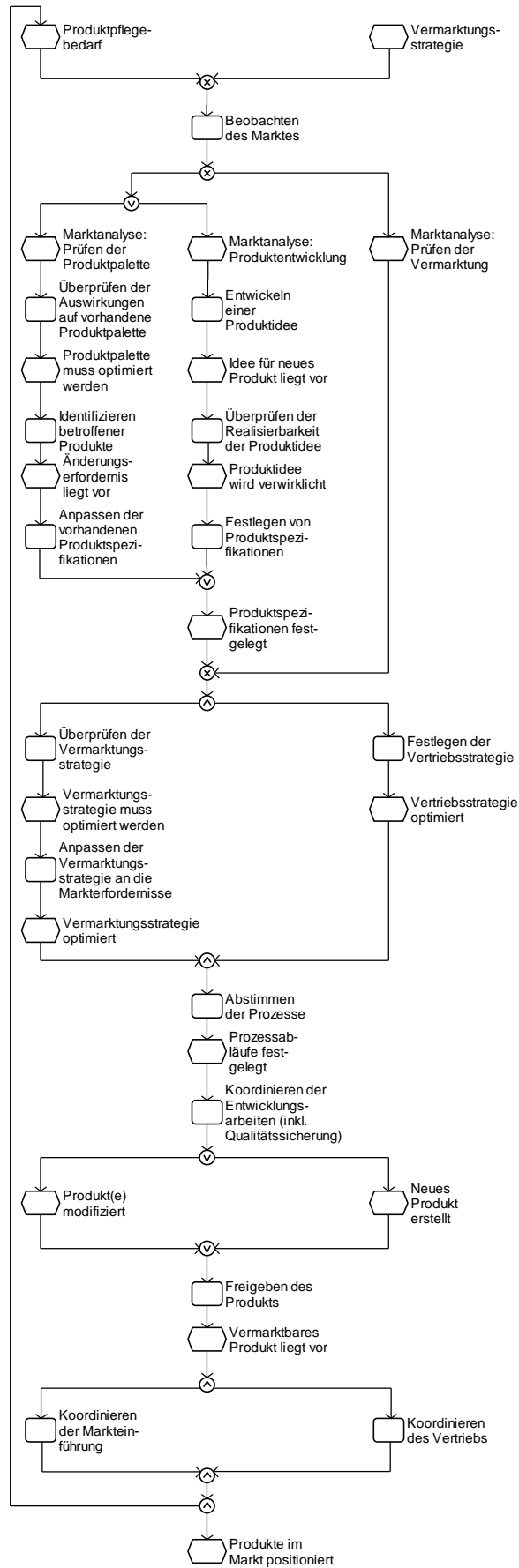


Abbildung 61: Referenzprozess des IT Product Coordinator.

### **6.3.4 Prozesskompass**

1. Beobachten des Marktes
2. Überprüfen der Auswirkungen auf vorhandene Produktpalette
3. Entwickeln einer Produktidee
4. Überprüfen der Vermarktungsstrategie
5. Identifizieren betroffener Produkte
6. Überprüfen der Realisierbarkeit der Produktidee
7. Anpassen der Vermarktungsstrategie an die Markterfordernisse
8. Anpassen der vorhandenen Produktspezifikationen
9. Festlegen von Produktspezifikationen
10. Abstimmen der Prozesse
11. Koordinieren der Entwicklungsarbeiten (inkl. Qualitätssicherung)
12. Freigeben des Produkts
13. Festlegen der Vertriebsstrategie
14. Koordinieren der Markteinführung
15. Koordinieren des Vertriebs

### **6.3.5 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:

- Anwendungen,
- Systemkomponenten,
- Markterfordernisse, Marktzusammenhänge und Kundenbedarfe,
- Marketing,
- Business Cases, Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Handels- und Gesellschaftsrecht, Haftung,
- Branchenüberblick,
- Leitung,
- Projektplanung, -abwicklung.

### **6.3.6 Qualifikationserfordernisse**

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

## **6.4 IT Sales Advisor (IT-Vertriebsbeauftragte/r)**

### **6.4.1 *Kurzbeschreibung***

IT Sales Advisor beraten Kunden bei der Auswahl von Services, Hard- und Software und entwickeln gemeinsam mit dem Kunden (individuelle) Lösungen.

### **6.4.2 *Arbeitsgebiete und Aufgaben***

IT Sales Advisor beraten und betreuen Kunden und akquirieren IT-Projekte. IT Sales Advisor stehen den Kunden permanent als Ansprechpartner zur Verfügung, ausgehend von einer ersten Kontaktaufnahme, über die Beratung hin zur Initiierung komplexer IT-Projekte, vom Vertragsabschluss bis hin zum Projektabschluss und auch im Nachhinein (Nachakquise).

Bei der Ausführung ihrer Aufgaben müssen IT Sales Advisor auf ein sicheres, verbindliches und kompetentes Auftreten achten. Sie arbeiten eng mit den entsprechenden Fachabteilungen (wie Entwicklung, Produktmanagement, Logistik, Marketing) zusammen, um bei den erarbeiteten Lösungen sicherzustellen, dass sie den Bedürfnissen der Kunden gerecht werden. IT Sales Advisor streben hohe Kundenzufriedenheit und nachhaltige Kundenbindung sowie das Erreichen der Absatz- und Umsatzziele an. Dazu entwickeln sie Strategien zur Zielerreichung und Produktivitätssteigerung und sind für die Sicherstellung eines individuellen Beziehungsmanagements verantwortlich.

### 6.4.3 Referenzprozess

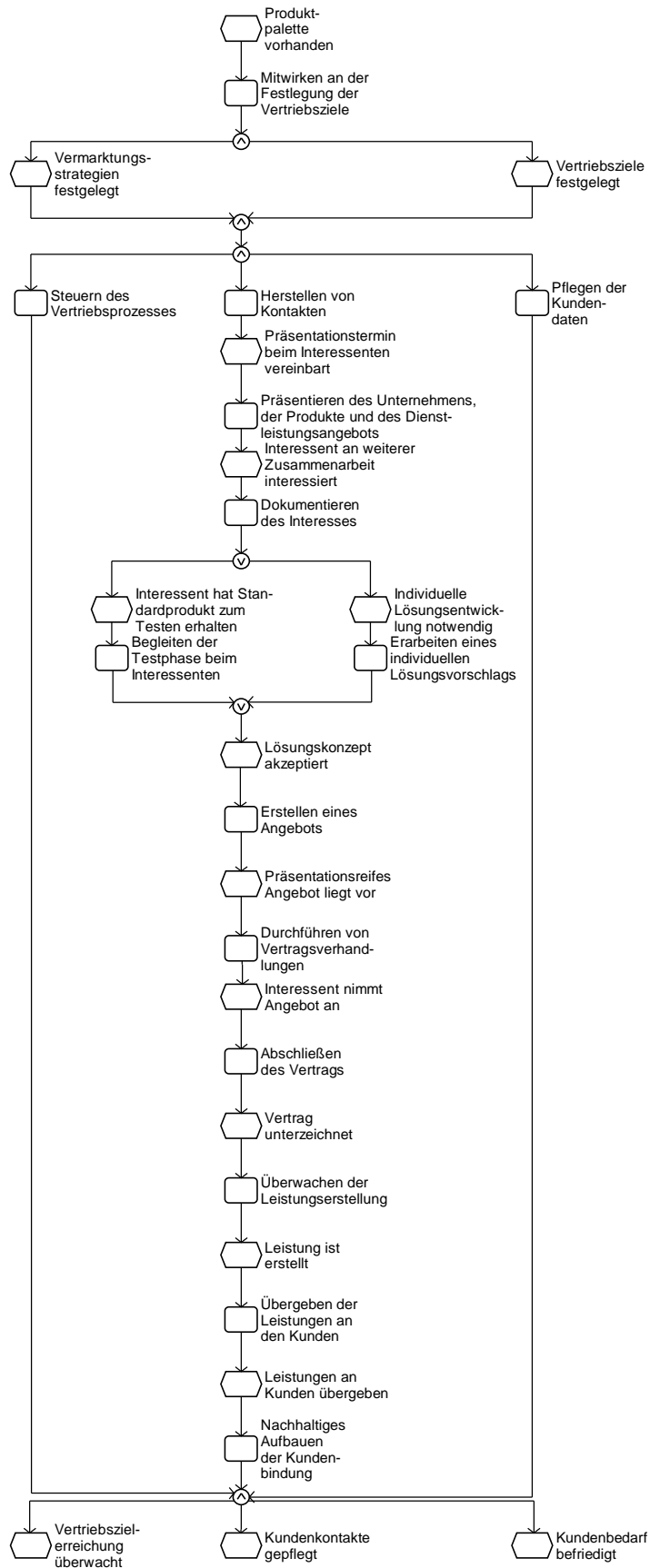


Abbildung 62: Referenzprozess des IT Sales Advisor "IT-Vertriebsprozess".

#### **6.4.4 Prozesskompass**

1. Mitwirken an der Festlegung der Vertriebsziele
2. Steuern des Vertriebsprozesses
3. Herstellen von Kontakten
4. Präsentieren des Unternehmens, der Produkte und des Dienstleistungsangebots
5. Dokumentieren des Kundeninteresses
6. Pflegen der Kundendaten
7. Erarbeiten eines individuellen Lösungsvorschlags
8. Begleiten der Testphase beim Interessenten
9. Erstellen eines Angebots
10. Durchführen von Vertragsverhandlungen
11. Abschließen des Vertrags
12. Überwachen der Leistungserstellung
13. Übergeben der Leistungen an den Kunden
14. Nachhaltiges Aufbauen der Kundenbindung

### **6.4.5 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:

- Produktspezifische Kenntnisse,
- Handels- und Gesellschaftsrecht, Haftung,
- Verkaufsargumentation,
- Markterfordernisse, Marktzusammenhänge und Kundenbedarfe,
- Vertrieb, Vertriebskonzepte, -modelle,
- Customer-Relationship-Management,
- Finanzierungsmodelle, Wirtschaftlichkeitsanalysen,
- Leitung,
- Verhandlungssichere fremdsprachliche Kommunikation (englisch).

### **6.4.6 Qualifikationserfordernisse**

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