

Eisen mbo-certificaat

Ondersteunen gebruikers van IT systems and devices

Code

C0088

Geldig vanaf

01-08-2022

Het mbo-certificaat is verbonden aan beroepsgerichte onderdelen van de kwalificatie:

Expert IT systems and devices (Crebonr 25606, Niveau 4)

Bijlage bij het kwalificatiedossier:

IT systems and devices (Crebonr 23244)

1. Algemene informatie

C1: Ondersteunen gebruikers van IT systems and devices

Indicatie studielast:

500

Beroepsvereisten

Nee

Toelichting

- Indien in een kerntaaktitel tussen haakjes (deels) staat, betekent dit dat uit de kerntaak van de kwalificatie waar het certificaat uit is voortgekomen, een selectie van werkprocessen is gemaakt, maar dat de kerntaaktitel gehandhaafd blijft.

- Indien in een kerntaak (en in de onderliggende werkprocessen) wordt gesproken van een beginnend beroepsbeoefenaar of een specifieke beroepsbeoefenaar, dient 'certificaathouder' te worden gelezen.

Beschrijving

Dit certificaat is gericht op het correct ondersteunen van gebruikers van systemen en devices, zowel telefonisch en digitaal als fysiek. Met diens kennis van het installeren, configureren en beheer van devices kan de certificaathouder een bijdrage leveren aan een constant en optimaal werkende IT infrastructuur en constant en optimaal werkende devices. Klantvriendelijkheid, klantgerichtheid en flexibiliteit zijn daarbij essentieel.

Scholingsbehoefte/Landelijke herkenbaarheid

De afhankelijkheid van de hele beroepsbevolking van ICT-toepassingen is hoog en zal naar verwachting alleen maar blijven stijgen. De daarbij benodigde (technische) ondersteuning die wordt geboden door ICT-servicedeskmedewerkers is daardoor onmisbaar. Dit certificaat helpt zij-instromers met de overstap maken naar contactgerichte IT-gerelateerde beroepen. Het goed en klantvriendelijk ondersteunen van eindgebruikers voor IT is een veelgezochte vaardigheid die met dit certificaat inzichtelijk en aantoonbaar wordt.

Zelfstandige betekenis

De certificaathouder is na afronding van het certificaat in staat om gebruikers te ondersteunen bij de werking van hun IT-systemen en devices. Hierbij kan gedacht worden aan zaken zoals updates begeleiden op de smartphone van gebruikers; ondersteunen bij vastgelopen laptops; en vragen beantwoorden over door het bedrijf gebruikte software. De certificaathouder kan op een (eerstelijns) ICT-servicedesk functioneren.

Doelgroep

Werkzoekenden, zij-instromers en/of personen met een startkwalificatie (in ICT of elders) die vaardigheden op het snijvlak van communicatie en ICT willen ontwikkelen en aantoonbaar maken.

Onderdeel van kwalificatie

IT systems and devices
Expert IT systems and devices 25606

2. Inhoud eisen mbo-certificaat

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Ondersteunt gebruikers, B1-K1	Ondersteunt gebruikers , C1-K1
Werkprocessen kwalificatie	Werkprocessen certificaat
Handelt meldingen af , B1-K1-W1	Handelt meldingen af , C1-K1-W1
Instrueert gebruikers , B1-K1-W2	Instrueert gebruikers , C1-K1-W2
Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices , B1-K1-W3	Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices , C1-K1-W3

3. Uitwerking

C1-K1: Ondersteunt gebruikers van IT systemen en apparaten

Complexiteit

Het werk van de beginnend beroepsbeoefenaar is veelal uitvoerend en ondersteunend van aard. Hij/zij past veelal standaardwerkwijzen en standaardoplossingen toe. De werkzaamheden vinden veelal in een servicedeskachtige omgeving plaats en kunnen hem door de hele organisatie brengen. Het afbreukrisico van de werkzaamheden is hoog: wanneer hij/zij het werk niet op tijd of niet goed oplevert, heeft dat consequenties voor collega's, klanten en de informatiesystemen. Bovendien is de lijn naar de gebruiker kort: de beginnend beroepsbeoefenaar heeft direct contact met de gebruiker. De complexiteit wordt verder bepaald door de snelle technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie. De gebruiker kan vragen m.b.t. diverse ICT-onderwerpen hebben waarop de beginnend beroepsbeoefenaar dient te anticiperen. Zijn/haar kennis moet actueel te zijn. Hij/zij dient zich dan ook in hoog tempo de werking en eigenschappen van devices, applicaties en processen eigen te maken om zijn/haar kennisniveau op peil te houden. Gebruikers die steeds kundiger worden op ICT-gebied stellen niet alleen steeds hogere eisen aan de devices, applicaties en processen die zij gebruiken, maar ook aan de ondersteuning. Zij verwachten dan ook steeds meer van de beginnend beroepsbeoefenaar, wat ook steeds hogere eisen aan de communicatieve vaardigheden van de beginnend beroepsbeoefenaar met zich meebrengt.

De Expert IT systems and devices moet goed kunnen communiceren met gebruikers, op de juiste momenten door kunnen vragen zodat hij/zij de juiste informatie boven tafel krijgt en daar adequaat op in kunnen spelen. De Expert IT systems and devices moet de werkzaamheden naar eigen inzicht uit kunnen voeren. Wanneer er geen standaardoplossing voor handen is, komt de Expert IT systems and devices zelfstandig met haalbare en bruikbare oplossingen die niet elders voor problemen (gaan) zorgen en die passen binnen of aansluiten op de geldende procedures.

Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid

De beginnend beroepsbeoefenaar heeft een uitvoerende rol bij het ondersteunen van gebruikers. Hij/zij voert standaardoplossingen door. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen werk. Als hij/zij samenwerkt met collega's, bijvoorbeeld in een projectteam, is hij/zij mede verantwoordelijk voor het groepswerk.

De Expert IT systems and devices organiseert zelfstandig de eigen werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

- Heeft brede kennis van gebruikte richtlijnen op het gebied van beheer van IT zoals bijvoorbeeld ITIL, BiSL en ASL
- Heeft kennis van gebruikte richtlijnen op het gebied van beheer van IT zoals bijvoorbeeld ITIL, BiSL en ASL
- Heeft kennis van ICT hardware, software, gebruikersdevices, fysieke en logische verbindingen
- Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen binnen het vakgebied
- Heeft kennis van open source, closed source software en (open) standaarden
- Heeft specialistische kennis van ICT hardware, software, gebruikersdevices, fysieke en logische verbindingen
- Heeft specialistische kennis van open source, closed source software en (open) standaarden
- Kan (software) updates uitvoeren
- Kan de werking van (infrastructuur)devices testen
- Kan een IT service management tool gebruiken
- Kan eigen werkzaamheden administreren
- Kan gebruikers ondersteunen bij het werken met gangbare besturingssystemen en applicaties
- Kan instructies geven aan gebruikers
- Kan klantgericht en klantvriendelijk communiceren
- Kan meldingen en fouten lokaliseren
- Kan oplossingsgericht denken
- Kan werken met in acht neming van de geldende procedures en/of bedrijfsafspraken omtrent privacy en de beveiliging van de informatievoorziening, onder andere over gebruikersrechten en licentiebeheer
- Kan werken met inachtneming van Service Level Agreements en/of andere geldende procedures of bedrijfsafspraken
- Kan werkzaamheden plannen

C1-K 1-W1: Handelt meldingen af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar neemt klachten, informatieverzoeken, wijzigingsvragen, autorisatievragen en/of incidentmeldingen van onder andere gebruikers of leidinggevenden ten aanzien van informatiesystemen in behandeling. Hij/zij

C1-K 1-W1: Handelt meldingen af

registreert de meldingen in een daarvoor bestemd IT Service Management tool en/of vult de meldingen vanuit een Self Service Portal aan en informeert de melder wat er met de melding gaat gebeuren. De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert meldingen en lost (op afstand of ter plekke) meldingen op of escaleert deze. Hij/zij test (zelf of samen met de melder) of de oplossing werkt. Hij/zij koppelt aan de melder terug, werkt de registratie bij en sluit indien mogelijk de melding af.

Resultaat

Meldingen zijn correct, tijdig en conform procedures geregistreerd, afgehandeld en gedocumenteerd. Gebruikers zijn geïnformeerd over wat er met de melding gaat gebeuren.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- maakt op basis van technische kennis een juiste inschatting van de aard en benodigde duur van de benodigde werkzaamheden en weet deze beargumenteerd te prioriteren.
- achterhaalt in de communicatie met de gebruiker snel de kern van de vraag en controleert na het afhandelen van de vraag of aan de verwachting van de gebruiker is voldaan of dat een aanvullende actie noodzakelijk is.
- blijft onder tijdsdruk, kritiek, negatieve uitingen van de gebruiker of tegenslagen constructief werken aan een snelle en gepaste oplossing.
- werkt conform de Service Level Agreements en/of andere geldende procedures of bedrijfsafspraken onder andere over gebruikersrechten en licentiebeheer.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten, Instructies en procedures opvolgen, Met druk en tegenslag omgaan

C1-K 1-W2: Instrueert gebruikers

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar instrueert gebruikers over onder andere de ingebruikname van devices of applicaties, de werking ervan en de benodigde veiligheidsmaatregelen. Hiervoor stelt hij/zij indien nodig gebruikersinstructies op. De beginnend beroepsbeoefenaar gaat voorafgaand aan de instructie na voor welke doelgroep de instructie bedoeld is, wat kenmerken zijn van de doelgroep en hoe hij/zij de inhoud en vorm van de instructie kan afstemmen op de doelgroep.

Resultaat

Instructies zijn correct, beknopt, helder en afgestemd op de doelgroep.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- geeft praktische, correcte, logisch gestructureerde, begrijpelijke en beknopte instructies.
- communiceert kernachtig en straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit bij het instrueren van gebruikers.
- stemt de vorm van communiceren af op de situatie en de gebruiker.

De onderliggende competenties zijn: Formuleren en rapporteren, Vakdeskundigheid toepassen

C1-K 1-W3: Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar maakt gebruikersdevices zoals laptops, pc's, telefoons, printers en camera's gereed voor gebruik. Hij/zij installeert en configureert de gebruikersdevices conform de wensen en eisen van de organisatie en de gebruiker. Hij/zij beheert gebruikersdevices conform afspraken en voert wanneer nodig aanpassingen door. De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden op afstand uit of op de locatie van de gebruiker. Hij/zij houdt een administratie bij van de door hem uitgevoerde werkzaamheden en de uitgegeven devices in een daarvoor bestemd digitaal registratiesysteem.

Resultaat

Gebruikersdevices zijn klaar voor gebruik. Actuele administratie van uitgevoerde werkzaamheden en uitgegeven devices.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:

- leest gegevens nauwkeurig en toont technisch inzicht om devices te installeren en configureren conform de gestelde eisen.

C1-K 1-W3: Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices

- werkt snel en precies bij het installeren, configureren, beheren en bijhouden van de administratie.
- is goed op de hoogte van de werking van devices en weet vindingrijk gebruik te maken van beschikbare alternatieven.
- werkt aan de hand van procedures en/of bedrijfsafspraken, veiligheidsvoorschriften en wettelijke richtlijnen onder andere op het gebied van security en privacy.

De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen