

ICT Career Advisory



Erfahrung, Kompetenzen und Entwicklungsmöglichkeiten in der Informatik

durchgeführt am: **Mittwoch, **
2021, 11:40 Uhr

Ergebnisse im Überblick	2
Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: ICT-Qualitätsmanagement	4
Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: Projektleitung	5
Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: ICT-Helpdesk-Mitarbeit	6
Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: ICT-Service-Management	7
Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: Business-Analyse	8
Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: ICT-Requirements-Engineering	9
Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten	10
Bezeichnungen von ICT-Profilen und verwandten Tätigkeiten	12
Einsatzmöglichkeiten	14
Weitergehende Informationen	14
Anhang: Beschreibungen der Kompetenzen	15

Ergebnisse im Überblick

Fachleute der Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT) üben viele unterschiedliche Tätigkeiten aus, die in Stellen-Profilen oder Berufsbeschreibungen zum Ausdruck kommen. Jede Tätigkeit verlangt unterschiedliche Fachkenntnisse und Kompetenzen. Dabei weisen einige ICT-Bereiche mehr Überschneidungen auf als andere. Je nach Ausbildung, Erfahrung und Zielsetzung bieten sich andere Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt und im Hinblick auf Ihre berufliche Weiterentwicklung. Die Analyse gibt Ihnen einen Überblick über Ihre Erfahrung und Kompetenzen in der Informatik. Darauf aufbauend finden Sie Vorschläge, in welche Richtungen Sie sich beruflich weiter entwickeln könnten und welche Weiterbildungen dazu sinnvoll sein könnten.

Die Abschnitte über Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen enthalten Angaben zu Tätigkeiten, die Sie bereits gut kennen. Zudem finden Sie Informationen über Kompetenzen, die Sie sich in diesen Bereichen angeeignet haben, respektive über vorhandene Lücken bei Ihren Kompetenzen. Dabei werden jeweils die vier ICT-Bereiche berücksichtigt, in denen Sie am meisten Erfahrung haben (allenfalls mehr als vier Bereiche bei gleicher Punktzahl).

Das Kapitel über Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten zeigt Ihnen Möglichkeiten auf, in welche Richtungen Sie sich beruflich weiterentwickeln und dabei auf Ihren aktuellen Erfahrungen aufbauen könnten. Zudem finden Sie Informationen über mögliche Lehrgänge und Zertifikate, die Ihre beruflichen Ziele unterstützen könnten.

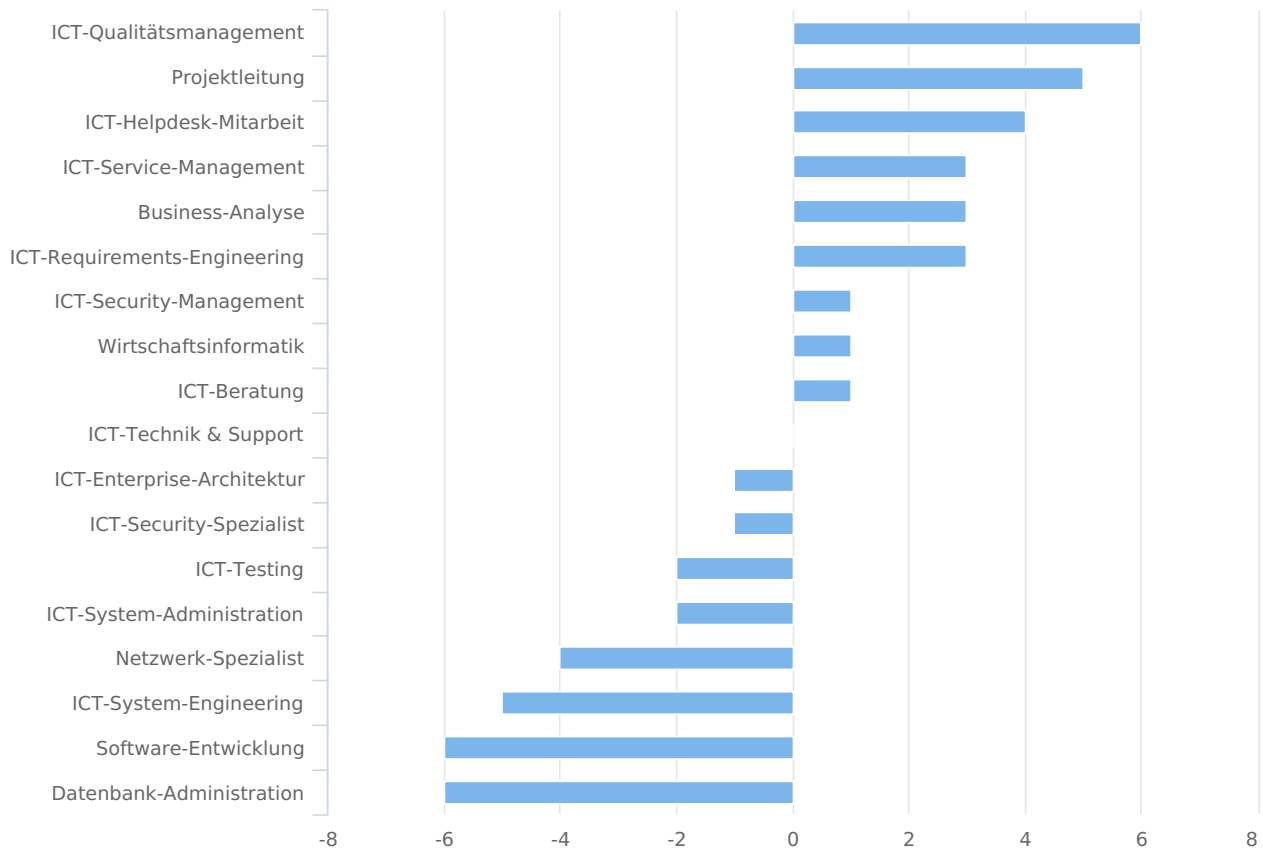
Im Kapitel mit den Bezeichnungen von ICT-Berufen, Stellenprofilen und verwandten Aufgabengebieten finden Sie verschiedene Benennungen von gleichen oder ähnlichen Aufgaben in der Informatik. Bei Ihrer Suche nach weitergehenden Informationen oder Stellen können diese Begriffe hilfreich sein.

Bei den Einsatzmöglichkeiten wird zusammengefasst, wozu Sie die Informationen dieser Analyse verwenden können.

Die Ergebnisse enthalten keine Angaben über Kenntnisse von Informatik-Produkten oder Methoden, wie z.B. Kenntnisse von Programmiersprachen, agilen Methoden oder spezifischer Software.

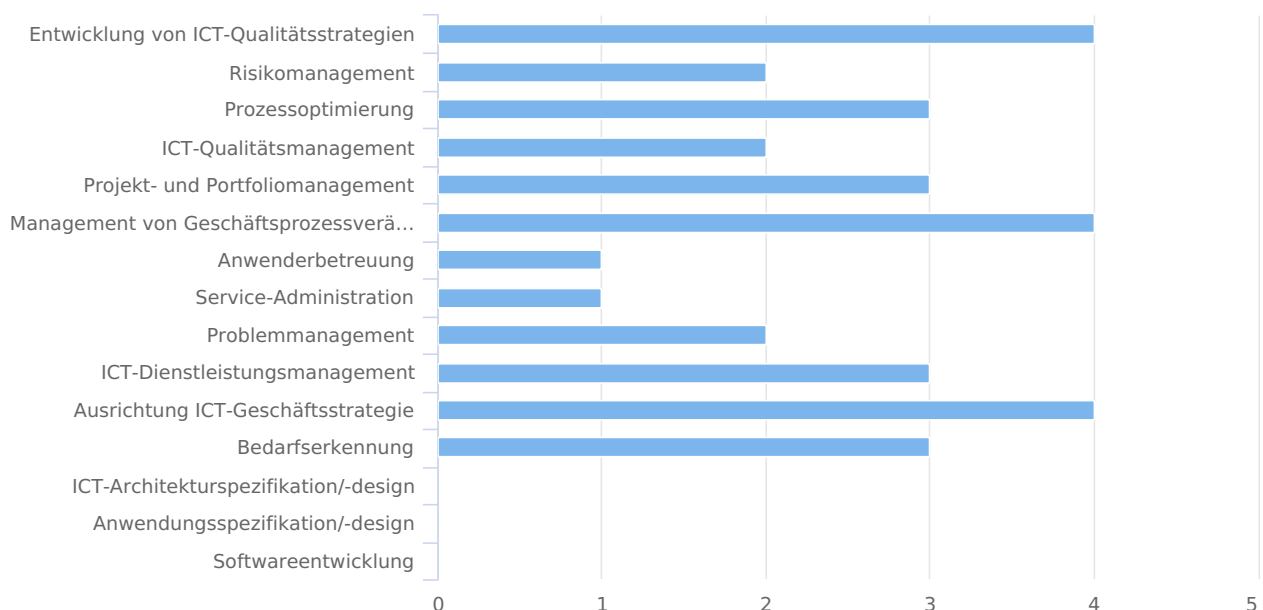
Übersicht über Ihre ICT-Erfahrung

Positive Punktzahl: Hier haben Sie Grundlagen, auf denen Sie aufbauen können. Negative Punktzahl: In diesen Bereichen haben Sie nur wenig oder keine Erfahrung.



Übersicht über Ihre wichtigsten ICT-Kompetenzen

Die Grafik zeigt Ihre Kompetenzen für die vier ICT-Bereiche, in denen Sie am meisten Erfahrung haben. Das Niveau der Kompetenz richtet sich nach dem europäischen eCompetence Framework. Es sind nicht alle Niveaus möglich.



Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: ICT-Qualitätsmanagement

Kurzbeschreibung

Entwickeln der ICT-Qualitätsstrategie unter Berücksichtigung der Geschäftsziele; etablieren eines wirkungsvollen Qualitätsmanagementsystems; planen, gestalten, umsetzen und messen von Qualitätsmassnahmen, um die Produkte- und Servicequalität zu gewährleisten; beraten, begleiten und unterstützen von Führungskräften beim Umsetzen von Richtlinien oder bei Fragen zum ICT-Qualitätsmanagement; sicherstellen, dass die organisatorische Kontrolle von Sicherheitseinrichtung, Datenintegrität und -verarbeitung funktioniert.

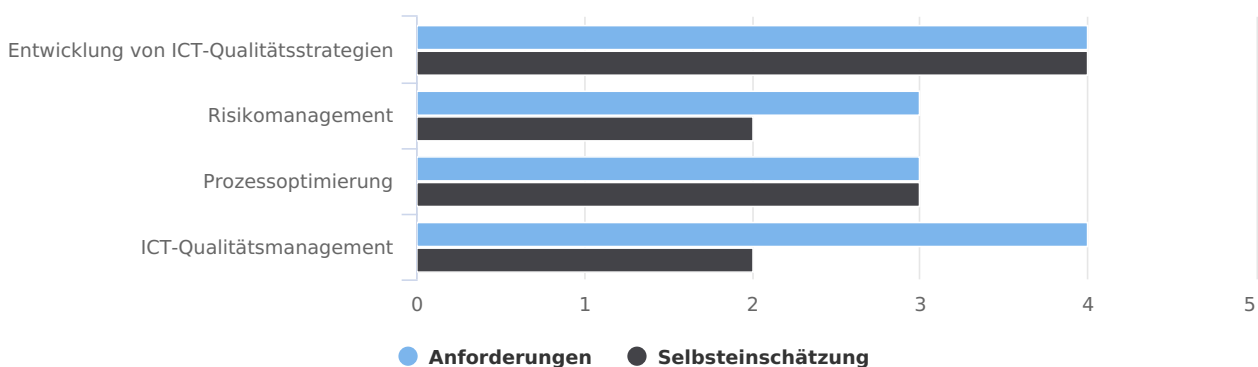
Ihre Erfahrungen

Folgende Tätigkeiten kennen Sie gut oder haben Sie regelmässig ausgeübt:

- ICT-Qualitätsstrategie auf Geschäftsziele ausrichten
- Qualitätsmassnahmen für Informatik-Produkte & -Services entwickeln
- Führungspersonen beraten bei Fragen des ICT-Qualitätsmanagements
- ICT-Qualitätsstrategie entwickeln
- ICT-Qualitätsmanagementsystem gestalten
- ICT-Qualitätsaudits durchführen

Ihre Kompetenzen

Die folgende Grafik zeigt, wie Sie Ihre Kompetenzen für den ICT-Bereich ICT-Qualitätsmanagement eingestuft haben und welche Stufe minimal vorausgesetzt wird:



Folgende Kompetenzen erfüllen Sie gemäss Ihrer Selbsteinschätzung noch nicht vollständig:

- Risikomanagement
- ICT-Qualitätsmanagement

Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: Projektleitung

Kurzbeschreibung

Planen, initiieren und leiten von Projekten, Projekt-Portfolios oder Programmen; etablieren der Projektorganisation; leiten von Projektteams; sicherstellen, dass die geplanten Leistungen geliefert werden; Termine, Kosten, Qualität, Sicherheit und Risiken überwachen; sicherstellen der notwendigen personellen Ressourcen; priorisieren und koordinieren.

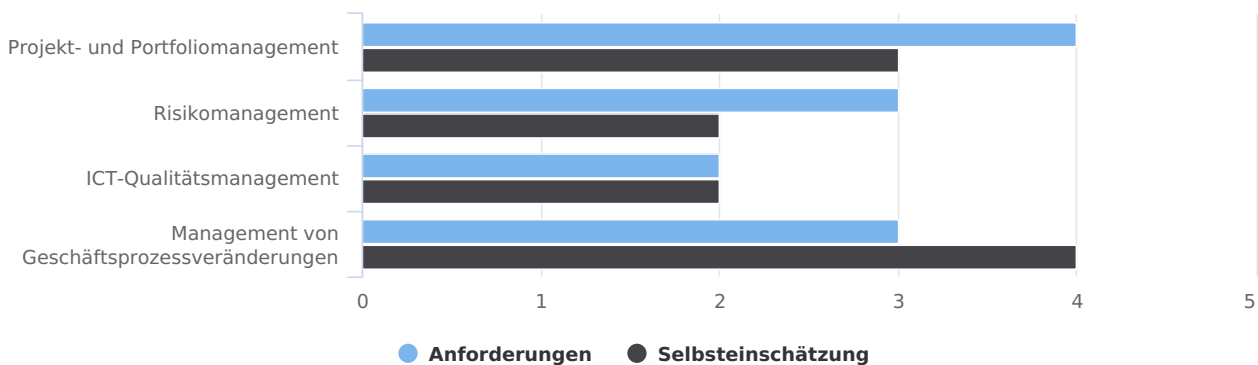
Ihre Erfahrungen

Folgende Tätigkeiten kennen Sie gut oder haben Sie regelmässig ausgeübt:

- Leistungsumfang von ICT-Projekten festlegen
- ICT-Projekte in Arbeitspakete unterteilen
- Fortschritt von ICT-Projekten überwachen mittels Kennzahlen
- ICT-Projekte leiten
- Ergebnisse von ICT-Projekten prüfen

Ihre Kompetenzen

Die folgende Grafik zeigt, wie Sie Ihre Kompetenzen für den ICT-Bereich Projektleitung eingestuft haben und welche Stufe minimal vorausgesetzt wird:



Folgende Kompetenzen erfüllen Sie gemäss Ihrer Selbsteinschätzung noch nicht vollständig:

- Projekt- und Portfoliomanagement
- Risikomanagement

Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: ICT-Helpdesk-Mitarbeit

Kurzbeschreibung

First-Level-Support für Anwendende per Telefon und E-Mail; entgegennehmen von Fragen, Problemen, Fehler- und Störungsmeldungen; beantworten gängiger Fragen; beheben einfacher Fehler und Störungen; weiterleiten von Störungsmeldungen und Fragen an die zuständigen Stellen; einleiten von Eskalationsverfahren; informieren bei Betriebsstörungen oder geplanten Systemunterbrüchen.

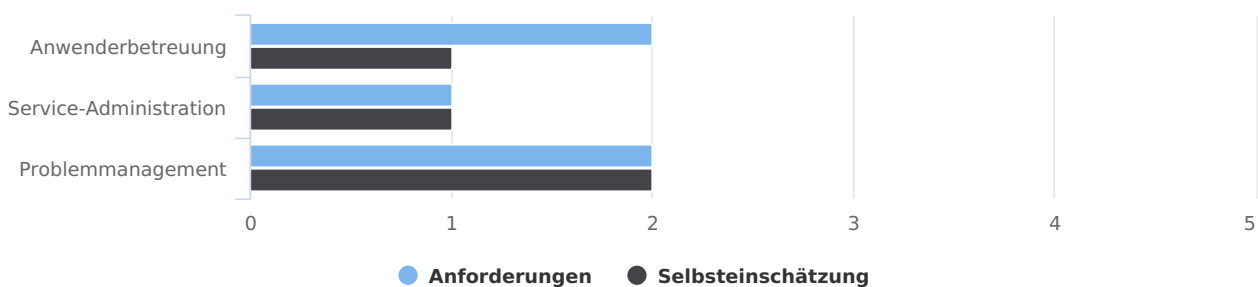
Ihre Erfahrungen

Folgende Tätigkeiten kennen Sie gut oder haben Sie regelmässig ausgeübt:

- ICT-Störungen erfassen und kategorisieren
- Erste Ansprechperson für ICT-Probleme
- ICT-Störungsmeldungen überwachen bis zum Abschluss
- ICT-Änderungswünsche von Usern erfassen & klassifizieren

Ihre Kompetenzen

Die folgende Grafik zeigt, wie Sie Ihre Kompetenzen für den ICT-Bereich ICT-Helpdesk-Mitarbeit eingestuft haben und welche Stufe minimal vorausgesetzt wird:



Folgende Kompetenzen erfüllen Sie gemäss Ihrer Selbsteinschätzung noch nicht vollständig:

- Anwenderbetreuung

Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: ICT-Service-Management

Kurzbeschreibung

Vereinbaren und umsetzen von Service- und Operation-Level-Agreements; verhandeln und abschliessen von Verträgen mit Abteilungen oder Kunden; erstellen von Service- und Operation-Level-Dokumenten; planen, organisieren, umsetzen und überwachen von Service-Dienstleistungen; einführen und pflegen von Standards, Methoden und Tools; definieren und umsetzen von Prozessen für das Management von Verfügbarkeit, Performance, Standards, Methoden und Tools; minimieren des Schadens bei der Nichterfüllung von Vereinbarungen.

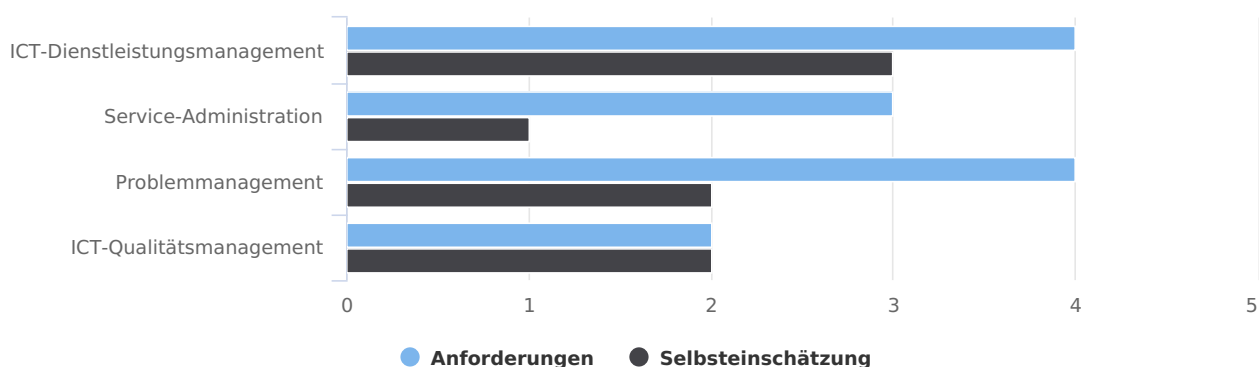
Ihre Erfahrungen

Folgende Tätigkeiten kennen Sie gut oder haben Sie regelmässig ausgeübt:

- Leistungen gemäss ICT-Service-Level-Agreements überwachen
- Verträge zu ICT-Service-Level-Agreements abschliessen
- Prozesse im ICT-Service-Management definieren

Ihre Kompetenzen

Die folgende Grafik zeigt, wie Sie Ihre Kompetenzen für den ICT-Bereich ICT-Service-Management eingestuft haben und welche Stufe minimal vorausgesetzt wird:



Folgende Kompetenzen erfüllen Sie gemäss Ihrer Selbsteinschätzung noch nicht vollständig:

- ICT-Dienstleistungsmanagement
- Service-Administration
- Problemmanagement

Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: Business-Analyse

Kurzbeschreibung

Analysieren von Informationssystemen im Hinblick auf die Verbesserung der Geschäftsabläufe; erheben, analysieren, identifizieren und kommunizieren der Schwachstellen von Business-Prozessen, Organisationsstrukturen, Informatik- und Sachmitteleinsätzen; ausarbeiten von Geschäftsanforderungen für das Realisieren von betrieblichen ICT-Lösungen; erarbeiten und pflegen von Prozessmodellen, Business-Prozessen und Workflows im Unternehmen; Unterstützen von Führungskräften in Fragen des Prozessmanagements.

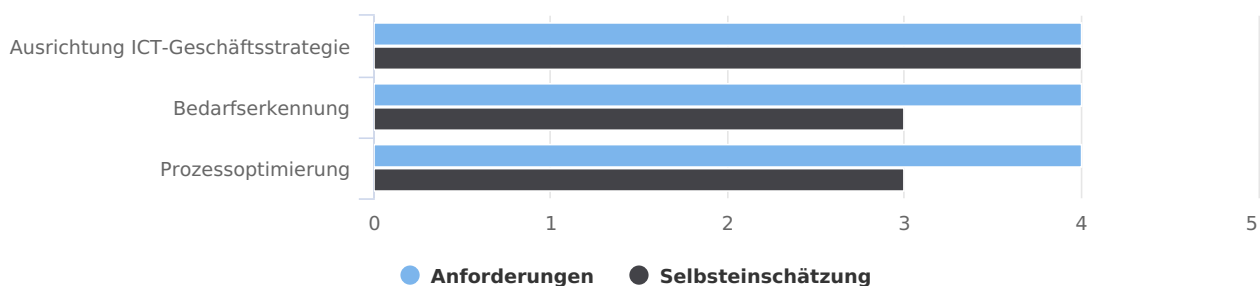
Ihre Erfahrungen

Folgende Tätigkeiten kennen Sie gut oder haben Sie regelmässig ausgeübt:

- Anforderungen aus dem Business erheben
- Schwachstellen von Geschäftsprozessen ermitteln
- Prozesse dokumentieren und visualisieren
- Verbesserungsvorschläge, wie die Organisation (Aufbau, Abläufe) mit Informatik verbessert werden kann

Ihre Kompetenzen

Die folgende Grafik zeigt, wie Sie Ihre Kompetenzen für den ICT-Bereich Business-Analyse eingestuft haben und welche Stufe minimal vorausgesetzt wird:



Folgende Kompetenzen erfüllen Sie gemäss Ihrer Selbsteinschätzung noch nicht vollständig:

- Bedarfserkennung
- Prozessoptimierung

Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen: ICT-Requirements-Engineering

Kurzbeschreibung

Erfassen, analysieren, validieren, konsolidieren, kommunizieren und dokumentieren der Bedürfnisse und Erwartungen von Auftraggebern; abgleichen der Anforderungen von Stakeholder und ICT-Lösungen; Geschäftsprozesse modellieren und analysieren der daraus resultierenden Anforderungen an ICT-Systeme; ausarbeiten der Anforderungen an ICT-Lösungen unter den Aspekten von Wirtschaftlichkeit und Durchführbarkeit; technische Spezifikation von Software oder Systemen.

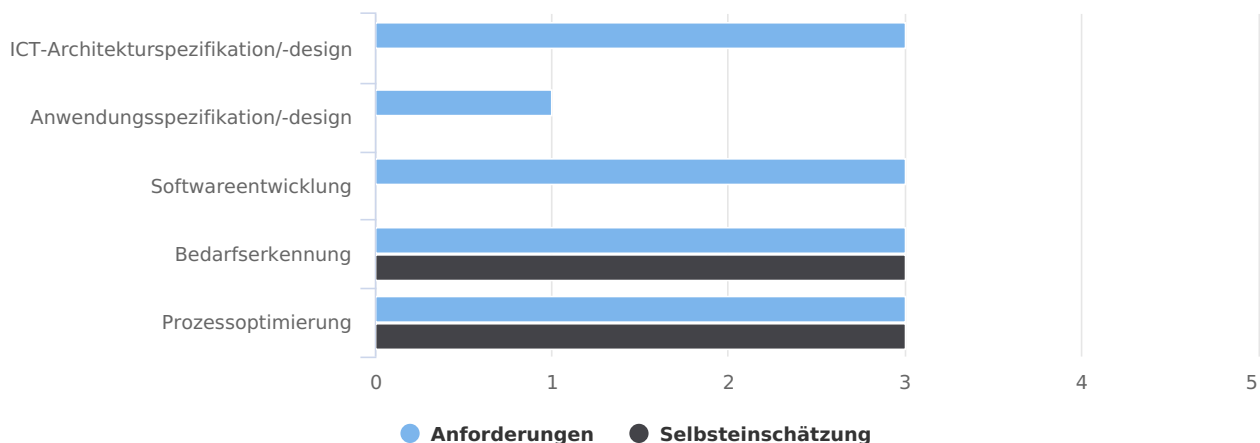
Ihre Erfahrungen

Folgende Tätigkeiten kennen Sie gut oder haben Sie regelmässig ausgeübt:

- Business-Anforderungen in System-Anforderungen transformieren
- Geschäftsprozesse modellieren
- Funktionale & nicht-funktionale Anforderungen formulieren
- Anforderungsspezifikationen an ICT-Lösungen erstellen

Ihre Kompetenzen

Die folgende Grafik zeigt, wie Sie Ihre Kompetenzen für den ICT-Bereich ICT-Requirements-Engineering eingestuft haben und welche Stufe minimal vorausgesetzt wird:



Folgende Kompetenzen erfüllen Sie gemäss Ihrer Selbsteinschätzung noch nicht vollständig:

- ICT-Architekturspezifikation/-design
- Anwendungsspezifikation/-design
- Softwareentwicklung

Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten

Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten

Einerseits können Sie sich auf Ihre aktuellen Erfahrungen konzentrieren, sich in diesen Gebieten kontinuierlich weiterentwickeln, Ihr Fachwissen vertiefen sowie neue Produkte und Methoden kennen lernen. So bleiben Sie als Fachspezialist auf einem aktuellen Stand. Oft sind solche Personen auf dem Arbeitsmarkt sehr gefragt.

Andererseits können Sie sich in neue ICT-Bereiche einarbeiten. Sofern Sie bereits etliche Jahre Berufserfahrung haben, werden Sie dabei auf Ihren aktuellen Erfahrungen aufbauen und sich in eine Richtung entwickeln, die Überschneidungen mit Ihren bisherigen Tätigkeiten aufweist.

Für Ihre wichtigsten Erfahrungen finden Sie in den folgenden Absätzen Anregungen, wie Sie sich innerhalb eines ICT-Bereichs spezialisieren können, sowie Angaben zu anderen Aufgaben, bei denen Sie auf Ihren aktuellen Kenntnissen aufbauen können.

Im *ICT-Qualitätsmanagement* übernehmen Sie strategische Aufgaben für die Qualitätssicherung. Neue Ausrichtungen könnten eine Tätigkeit als *ICT-Berater* in Qualitätsfragen sein, eine Aufgabe als IT-Auditor, eventuell *ICT-Security-Management* oder eine Führungsposition in der Informatik.

Projektleitung gibt es in allen Fachbereichen der Informatik. Falls Sie sich in eine neue Richtung wie z.B. *ICT-Beratung* weiterentwickeln möchten, sollten Sie auf Ihren bisherigen Erfahrungen über bestimmte Fachgebiete und Branchen aufbauen können und entsprechende Weiterbildungsangebote prüfen. Grundsätzlich könnten nebst Projektmanagement-Zertifikaten auch Weiterbildungen Richtung *Wirtschaftsinformatik* oder Betriebswirtschaft eine sinnvolle Ergänzung sein.

Am *ICT-Helpdesk* leisten Sie in erster Linie 1st-Level-Support und setzen Kenntnisse über Betriebssysteme, Netzwerke und Standard-Applikationen ein. Sie können Ihr Wissen über Systeme, Applikationen oder methodische Kenntnisse wie z.B. ITIL vertiefen und sich z.B. Richtung 2nd/3rd-Level *ICT-Support* oder *System-Administration* weiterentwickeln.

Im *ICT-Service-Management* sorgen Sie dafür, dass ICT-Dienstleistungen an die Fachbereiche erbracht werden. Sie definieren Prozesse, vereinbaren Verträge (SLA, OLA) und überprüfen Services und deren Qualität. Diese Erfahrung könnte Ihnen als Grundlage dienen für neue Tätigkeiten in *Business-Analyse*, *Projektleitung* oder *Qualitätsmanagement*.

Als *Business-Analyst* können Sie Ihr Wissen über Abläufe in bestimmten Branchen vertiefen oder auf dem Gebiet der Organisationsberufe neue Aufgaben übernehmen (z.B. Prozess-Management, Unternehmensorganisation). Zudem könnten Sie sich in der *Projektleitung* oder in eine stärker technisch gelagerte Richtung weiterentwickeln, wie z.B. *Requirements Engineering* oder *Wirtschaftsinformatik*.

Im *Requirements-Engineering* übernehmen Sie ähnliche Tätigkeiten wie in der *Business-Analyse*, die aber stärker technisch gelagert sind. Um Ihr Fachwissen zu verbreitern, sind Weiterbildungen in *Wirtschaftsinformatik*, *Beratung* oder *Projektleitung* prüfenswert.

(* *Kursive Begriffe entsprechen den analysierten Bereichen der ICT-Erfahrung.*)

Weiterbildungsmöglichkeiten

Das berufliche Umfeld der Informatik verändert sich überdurchschnittlich schnell. Deshalb ist es besonders wichtig, sich regelmässig weiterzubilden. Aufgrund Ihrer bisherigen Erfahrung könnten Weiterbildungsmöglichkeiten auf den folgenden Gebieten interessant für Ihre berufliche Entwicklung sein:

<u>ICT-Qualitätsmanagement</u>	Certified Information Systems Auditor CISA, MBA, Qualitätsmanagement-Zertifikate (z.B. CAS, HF, SAQ, SQS)
<u>Projektleitung</u>	MBA, Projektmanagement-Zertifikate (z.B. CAS, MAS, IPMA, PMP, Hermes, Prince2), Scrum Master
<u>ICT-Helpdesk-Mitarbeit</u>	Eidg. Fachausweis ICT-System- & Netzwerktechnik, ITIL Foundation, SIZ Diplome (z.B. Power User, Supporter, Systems & Network), Hersteller-Zertifikate (z.B. Microsoft, Linux, VMware, Citrix, Cisco)
<u>ICT-Service-Management</u>	IT Service Management CAS, ITIL-Zertifikate
<u>Business-Analyse</u>	Business Analyst (z.B. HF, CAS, MAS), Prozess-Manager (z.B. CAS, SAQ), Certified Business Process Associate/Professional CBPA/CBPP, Eidg. Fachausweis Unternehmensorganisation, Eidg. Diplom Organisationsmanagement
<u>ICT-Requirements-Engineering</u>	Requirements Engineering CAS, IREB-Zertifikate

Verwandte Berufe

<u>Wirtschaftsinformatik</u>	Wirtschaftsinformatik (z.B. Eidg. Fachausweis, HF, MAS), Eidg. Diplom ICT-Manager, Business- & IT-Consulting MAS
<u>ICT-Beratung</u>	Business- & IT-Consulting MAS, Hersteller-Zertifikate (z.B. SAP, Abacus), Sourcing Management CAS, IT-Audit Compliance & Cyber Security CAS, Certified Information Systems Auditor CISA, MBA
<u>ICT-Security-Management</u>	IT-Audit Compliance & Cyber Security CAS, Certified Information Systems Auditor CISA, Information Security & Risk Management CAS, Certified Information Security Manager CISM, MBA, Eidg. Diplom ICT Security Expert
<u>ICT-Technik & Support</u>	Eidg. Fachausweis ICT-System- & Netzwerktechnik, Systemtechnik HF, Hersteller-Zertifikate (z.B. Microsoft, Linux, VMware, Citrix, Cisco)

Bezeichnungen von ICT-Profilen und verwandten Tätigkeiten

In Stelleninseraten werden unterschiedliche Bezeichnungen für vergleichbare Berufe, Rollen, oder Tätigkeiten verwendet. Der schweizerische Informatik-Verband swissICT beschreibt aktuell 44 verschiedene ICT-Berufsbilder und das europäische e-Competence Framework unterscheidet 30 ICT-Profile. Firmen und Stelleninserate verwenden viele weitere Bezeichnungen als Synonyme oder für ähnliche Tätigkeiten. Unten finden Sie die gängigsten Bezeichnungen für Ihre wichtigsten ICT-Erfahrungen sowie Angaben, unter welchem Begriff Sie weitergehende Informationen bei swissICT oder dem eCompetence-Framework (eCF) finden können. Einzelne Aufgabengebiete weisen beträchtliche Überschneidungen auf, andere fast keine. Die folgenden Bezeichnungen können Sie als Suchbegriffe bei der Stellensuche verwenden sowie bei der Suche nach weiteren Informationen im Zusammenhang mit Entwicklungs- und Weiterbildungsplänen.

ICT-Qualitätsmanagement

swissICT: ICT-Qualitätsmanager

eCF: Quality Assurance Manager

Andere Bezeichnungen: Qualitätsbeauftragter, Quality Engineer

Überschneidungen mit: ICT-Berater, Wirtschaftsinformatiker

Projektleitung

swissICT: Projektleiter, Programm-Manager

eCF: Project Manager

Andere Bezeichnungen: Projekt-Manager, Projekt-Portfolio-Manager

Überschneidungen mit: ICT-Berater, Wirtschaftsinformatiker

ICT-Helpdesk-Mitarbeit

swissICT: ICT-Helpdesk-Mitarbeiter

eCF: Service Desk Agent

Andere Bezeichnungen: 1st-Level-/Servicedesk-Supporter, Anwender-/Benutzer-/User-Supporter

Überschneidungen mit: ICT-Supporter

ICT-Service-Management

swissICT: ICT-Service-Manager

eCF: Service Manager

Andere Bezeichnungen: IS Service Manager, Service Level Manager

Überschneidungen mit: ICT-Berater, Wirtschaftsinformatiker

Business-Analyse

swissICT: Business-Analyst, Prozess-Manager

eCF: Business Analyst

Andere Bezeichnungen: Business Process Engineer, BPM Consultant

Überschneidungen mit: ICT-Requirements-Engineer, Organisator, Organisations-Berater, Wirtschaftsinformatik

ICT-Requirements-Engineering

swissICT: ICT-Requirements-Engineer

eCF: Systems Analyst

Andere Bezeichnungen: ICT-System-Analyst

Überschneidungen mit: Business-Analyst, User-Experience-Architekt, UX Engineer

Einsatzmöglichkeiten

Ich suche eine Stelle in der Informatik

- “Andere Bezeichnungen” können Sie als Suchbegriffe verwenden.
- “Verwandte Berufe” unterstützen Sie, Möglichkeiten in benachbarten Fachbereichen zu erkennen.
- Möglicherweise können Sie Angaben zu Ihren Erfahrungen und Kompetenzen nutzen, um sich in Ihrem CV oder in anderer Form zu präsentieren.

Ich plane meine berufliche Weiterentwicklung

- Wie können Sie sich innerhalb Ihrer aktuellen Tätigkeit weiterentwickeln?
- Welche Entwicklungsmöglichkeiten haben Sie ausserhalb Ihrer aktuellen Tätigkeit, bei der Sie auf Ihrer Erfahrung und Ihren Kompetenzen aufbauen können?

Welche Weiterbildung könnte sinnvoll für mich sein

- Lücken bei Kompetenzen können möglicherweise durch Weiterbildung geschlossen werden.
- Angaben zu Weiterbildungsmöglichkeiten können Ihnen neue Ideen geben.

Grundsätzlich gilt:

- Je höher Ihre allgemeine Informatik-Ausbildung ist (Lehre, Eidg. Fachausweis, HF, Bachelor, Master), desto mehr Möglichkeiten ergeben sich für Ihre berufliche Zukunft.
- Weiterbildungen wie Fachausweis, CAS, MAS, allgemeine oder produktspezifische Zertifikate sollten auf Ihre aktuellen Tätigkeiten und beruflichen Ziele abgestimmt werden.
- Regelmässige Weiterbildungen verbessern Ihre Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt.

Weitergehende Informationen

Detaillierte Informationen über Berufe, Tätigkeiten und Kompetenzen in der Informatik finden Sie insbesondere bei “Berufe der ICT” des Informatik-Verbandes swissICT www.berufe-der-ict.ch sowie im europäischen e-Competence Framework www.ecompetences.eu.

Anhang: Beschreibungen der Kompetenzen

Die folgenden Kurzbeschreibungen relevanter Kompetenzen können Sie dabei unterstützen, Ihre persönlichen Kern-Kompetenzen zu formulieren. Sie können diese in einigen Sätzen oder Stichworten zusammenzufassen und in Ihr CV integrieren, oder relevante Punkte in Ihren Bewerbungsscheiben erwähnen.

Entwicklung von ICT-Qualitätsstrategien:

Definiert, verbessert und verfeinert formale Strategien, um Kundenerwartungen zu erfüllen und die Geschäftsergebnisse zu verbessern. Identifiziert kritische Prozesse, die Dienstleistungserbringung und Produktleistung beeinflussen, um diese in ICT-Qualitätsmanagementsystemen zu definieren. Nutzt definierte Standards, um Zielsetzungen für Servicemanagement sowie Produkt- und Prozessqualität zu formulieren. Identifiziert Verantwortlichkeiten im ICT-Qualitätsmanagement.

- Die Informationsstrategie der eigenen Organisation kennen
- Standards anwenden, um die Qualität der Informationen zu erhalten
- Standards wie COBIT, ITIL, CMMI, ISO kennen und ihre Auswirkungen auf die Unternehmensführung im ICT-Bereich verstehen
- Service-Modelle wie SaaS, PaaS, IaaS und ihre operative Umsetzung im Cloud-Computing kennen
- ICT-Qualitätsrichtlinien aufstellen, welche den Leistungsansprüchen und Kundenbedürfnissen gerecht werden
- Anwendbare Qualitätsmassstäbe festlegen

Risikomanagement:

Implementiert das Risikomanagement bei allen Informationssystemen. Wendet dabei die vom Unternehmen definierten Risikomanagementstrategien und -vorgehen an. Bewertet Geschäftsrisiken des Unternehmens, inklusive solcher aus der Verwendung von Internet- oder Cloud-Ressourcen sowie mobiler Endgeräte. Dokumentiert potentielle Risiken und Schadensbegrenzungspläne.

- Prozesse für die Risikoanalyse und -kontrolle entwickeln und dokumentieren
- Unternehmenswerte und -interessen kennen, die bei der Risikoanalyse berücksichtigt werden
- Risikomanagement-Plan mit vorbeugenden Massnahmen entwickeln
- Investitionsertrag im Vergleich zur Risikoabwägung kennen
- Ergebnisse der Risikoanalyse und Prozesse des Risikomanagements kommunizieren und verbreiten
- Notfallmassnahmen durchführen und Schäden begrenzen

Prozessoptimierung:

Misst Effektivität von bestehenden ICT-Prozessen. Recherchiert und bewertet ICT-Prozessentwürfe aus unterschiedlichen Quellen. Folgt einer systematischen Methodik zu Evaluation, Entwurf und Durchführung von Prozess- oder Technologieveränderungen mit dem Ziel eines messbaren Geschäftsgewinns. Bewertet potentielle nachteilige Auswirkungen von Prozessveränderungen.

- Methoden kennen für Vergleich, Effektivitätsmessung, Überprüfung, Entwicklung und Umsetzung von Prozessen
- Einfluss von ICT-Entwicklungen auf Prozesse kennen, z. B. von Virtualisierung, Open Data, Cloud, mobilen Endgeräten
- Prozesse und Verfahren zusammenstellen, dokumentieren und katalogisieren
- Verbesserungen vorschlagen, um Abläufe zu vereinfachen
- Prozesse verändern
- Ressourcen optimieren und Abfall vermeiden

ICT-Qualitätsmanagement:

Implementiert ICT-Qualitätsstrategien, um Dienstleistungen und Produkte zu pflegen und zu verbessern. Plant und definiert Indikatoren für das Qualitätsmanagement im Hinblick auf die ICT-Strategie. Überprüft die Qualitätsmessung und empfiehlt Verbesserungen, um die Qualität kontinuierlich zu steigern.

- Darstellen wie Methoden, Werkzeuge und Vorgehensweisen angewendet werden können, um Qualitätsrichtlinien zu erreichen
- Qualitätsaudits durchführen, Qualitätsindikatoren kontrollieren
- Prozessschritte analysieren, um Stärken und Schwächen zu identifizieren
- Prozessverantwortliche bei Messungen unterstützen, um die Effektivität und Effizienz von Prozessen zu bewerten
- Verordnungen und Standards für Energieeffizienz und Elektronikschrott kennen

Projekt- und Portfoliomanagement:

Setzt Pläne für Veränderungsprogramme um. Plant und steuert einzelne ICT-Projekte oder Projektportfolios. Stellt dabei die Koordination und Steuerung von Wechselwirkungen sicher. Koordiniert Projekte, um neue interne oder externe Prozesse zu entwickeln oder zu implementieren und dabei bestimmte Geschäftsbedarfe zu erfüllen. Definiert Aktivitäten, Verantwortlichkeiten, kritische Meilensteine, Ressourcen, Qualifikationsbedarfe, Schnittstellen und Budget. Optimiert das Verhältnis zwischen Kosten und Terminen. Vermeidet Abfälle und strebt nach hoher Qualität. Entwickelt Ausweichpläne, um auf potentielle Umsetzungsprobleme zu reagieren. Schliesst das Projekt termin- und budgetgerecht und in Übereinstimmung mit den ursprünglichen Anforderungen ab. Erstellt und pflegt Dokumente, welche die Überwachung des Projektfortschritts erleichtern.

- Strukturierte und agile Methoden sowie Werkzeuge für das Projektmanagement kennen
- Projektpläne erstellen, einzelne Schritte definieren, Projekt auf einzelne Aufgaben herunterbrechen
- Finanzpläne und Budgets entwickeln und einhalten
- Projektrisiken identifizieren und im Rahmen der Projektpläne minimieren
- Prinzipien und Regeln des geistigen Eigentums kennen
- Aufgaben delegieren, Beiträge der Team Mitglieder zusammenführen, externe Beauftragte steuern
- Projektfortschritt an relevante Akteure kommunizieren inkl. Punkte wie Kostenkontrolle, geplante Leistungen, Qualitätskontrolle, Risikovermeidung, Spezifikationsänderungen
- Projekt-Portfolio, Zeitplanung und Zielerreichung im Einklang mit den Prioritäten aller Akteure optimieren

Management von Geschäftsprozessveränderungen:

Bewertet die Auswirkungen neuer ICT-Lösungen. Definiert die Anforderungen und quantifiziert den Geschäftsnutzen. Steuert die Umsetzung von Veränderungen und sorgt für Geschäftskontinuität. Beachtet dabei strukturelle und kulturelle Fragen. Beobachtet die Auswirkungen, schafft Abhilfemassnahmen wo notwendig und verfeinert das Gesamtkonzept.

- Verstehen wie sich veränderte Geschäftsprozesse auf die Organisation und die Aufgaben der Mitarbeitenden auswirken
- Rechtliche Rahmenbedingungen für Veränderungen von Geschäftsprozessen kennen
- Kosten und Nutzen der Veränderung von Geschäftsprozessen analysieren
- ICT-Lösungen auf der Basis von Nutzen und Risiken auswählen können
- Pläne entwickeln, um Prozesse zu verbessern und zu dokumentieren
- Standards und Werkzeuge des Projektmanagements einsetzen

Anwenderbetreuung:

Reagiert auf Anfragen und Probleme von Anwendern. Hält relevante Informationen fest. Behebt Vorfälle oder reicht sie weiter. Optimiert die Systemleistung in Übereinstimmung mit den vereinbarten Service Leveln (SLAs). Versteht, wie Lösungen oder Ergebnisse und die daraus folgende Kundenzufriedenheit zu überwachen sind.

- Anwender effizient befragen, um Symptome von Vorfällen und Problemen möglichst eindeutig zu beschreiben
- Symptome analysieren und einen grossen Bereich von Möglichkeiten prüfen, von Nutzerirrtümern bis zu technischen Vorfällen und Problemen
- Fehler selber beseitigen (z.B. „Fixes und Patches“) oder über Eskalationsverfahren weiterreichen
- Werkzeuge nutzen, um den Bearbeitungsstatus von Meldungen zu dokumentieren und systematisch die Quellen von Vorfällen und Problemen aufzuspüren
- Eindeutig mit Endnutzern kommunizieren und sie instruieren, wie Aufgaben zu lösen sind
- Aufgaben aufzeichnen, um den Ausbau von Support-Tools zu unterstützen.
- Anwender-Applikationen, Informationsquellen für Lösungen und Inhaltsorganisation kennen

Service-Administration:

Stellt die Administration der ICT-Services entsprechend den Service Level Agreements (SLAs) sicher. Ergreift proaktive Massnahmen, um eine beständige und sichere Anwendung und ICT-Infrastruktur zu garantieren und mögliche Service-Unterbrechungen zu vermeiden. Berücksichtigt Kapazitätsplanungen und ICT-Sicherheit. Aktualisiert die betriebliche Dokumentenbibliothek und protokolliert das operative Geschehen. Pflegt Beobachtungs- und Steuerungstools. Administriert und misst ICT-Services.

- ICT-Services gemäss Vereinbarungen erbringen, dokumentieren und messen
- Support-Fälle bis zum Abschluss bearbeiten
- Anfragen analysieren, Vorfälle identifizieren, Fehler beheben oder weiterreichen
- Dokumentationen ausfüllen und vervollständigen
- Standards, „best practices“ und ICT-Sicherheitsmanagement kennen
- Erbrachte ICT-Services analysieren und Ergebnisse an erfahrene Kollegen berichten
- Mitarbeiter-Anforderungen für effizienten Service-Betrieb bestimmen und Aufwände planen

Problemmanagement:

Identifiziert und beseitigt die Ursache eines Vorfalls innerhalb des Informationssystems. Versucht die Ursachen für Vorfälle vorbeugend zu vermeiden. Nutzt ein Wissensmanagementsystem, in dem wiederkehrende Vorfälle verzeichnet sind.

- Eskalationsverfahren der Organisation für kritische Vorfälle kennen
- Kritische Vorfälle in Komponenten identifizieren und negative Auswirkungen abschwächen
- Diagnose-Werkzeuge anwenden
- Risikomanagement-Audits durchführen, um Belastungen zu minimieren
- Angemessene Ressourcen sicherstellen, um Risiken zu reduzieren und Ausfälle zu minimieren
- Fortschritte in der Aufgabenerfüllung verfolgen und kommunizieren
- Den Einfluss von ICT-Vorfällen auf die Geschäftsprozesse kennen

ICT-Dienstleistungsmanagement:

Definiert ICT-Dienstleistungsvereinbarungen und dahinter liegende Leistungsverträge. Validiert sie und sorgt für ihre Anwendbarkeit. Verhandelt Service-Leistungen unter Beachtung der Anforderungen.

- Leistungsvereinbarungen (SLA Service Level Agreements) aushandeln und dokumentieren
- Erbrachten Dienstleistungen mit SLA abgleichen und Zielerreichung beurteilen
- Verfahren zu Vergleich und Interpretation von Servicemanagement-Daten anwenden
- Einfluss der Service Levels auf das Geschäftsergebnis kennen
- ICT-Sicherheits- und Qualitätsstandards kennen, Qualitätsmanagement-Methoden nutzen
- Mögliche Störungen der Services voraussehen und diesen entgegen wirken

Ausrichtung ICT-Geschäftsstrategie:

Antizipiert langfristige Geschäftsanforderungen. Trägt zur Weiterentwicklung der Effizienz und Effektivität der Prozesse in der Organisation bei. Bestimmt die technologische Ausrichtung der ICT-Infrastruktur und ihrer Sicherheit im Einklang mit der Unternehmenspolitik. Trifft strategische Entscheidungen für ICT-Strategien im Unternehmen, einschließlich Beschaffungsstrategien.

- ICT-Strategie und -Architektur aus Geschäftsstrategie ableiten
- Auswirkungen von ICT-Entwicklungen beurteilen
- Architekturmodelle und neue Technologien kennen
- Einfluss neuer Technologien auf Geschäft, Wertschöpfung und Wettbewerbsvorteile verstehen
- Geschäftsziele und -modelle, organisatorische Vorgaben und Beschaffungsmodelle verstehen
- Zukünftige Entwicklungen in Geschäftsprozessen analysieren, ICT-Prozesse festlegen
- Langfristige Anwender- und Kundenbedürfnisse identifizieren
- Zur Entwicklung von ICT-Strategie, Richtlinien, Sicherheit und Qualität beitragen
- Durchführbarkeit, Auswirkungen, Kosten/Nutzen von Implementierungen analysieren
- Einfluss gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben auf Geschäftsanforderungen beurteilen

Bedarfserkennung:

Hört internen wie externen Kunden aktiv zu, formuliert und klärt ihre Bedarfe. Stellt sicher, dass alle Beteiligten einbezogen werden und die Lösung im Einklang mit den geschäftlichen Anforderungen steht. Schlägt unterschiedliche Lösungen vor (z. B. Make-or-Buy), um eine vom Nutzer gewünschte Entwicklung zu erreichen. Berät den Kunden bei der Auswahl angemessener Lösungen. Stellt bei der Implementation sicher, dass die Wünsche des Kunden umgesetzt werden.

- Techniken und Tools zur Bedarfsanalyse kennen und anwenden
- Geschäftsprozesse analysieren und formalisieren
- Kundenanforderungen analysieren
- Aktuelle Technologien und ihre wichtigsten Anwendungen kennen
- ICT-Lösungen mit Kosten-/Nutzenanalyse präsentieren
- Kommunikationstechniken wie z.B. „story telling“ einsetzen

Kontakt

Produktmanagement ICT Career Advisory: swissICT, Cornelia Ammon, Vulkanstrasse 120, 8048 Zürich, career.advisory@swissict.ch, Tel +41 (0)43 336 40 20

Entwicklung ICT Career Advisory Tool: CBA Computer Brainware Advisors, Soodstrasse 55, 8134 Adliswil, career.advisory@cba.ch, Tel +41 (0)44 284 11 11

Datenschutz

Die Informationen dieses Self-Assessments zur Analyse Ihrer ICT-Erfahrung dienen ausschliesslich Ihrer individuellen Laufbahnberatung und Standortbestimmung. Diese Daten werden für keinerlei andere Zwecke weiterverwendet. Die Datenschutzerklärung von swissICT finden Sie unter <https://www.swissict.ch/datenschutzerklaerung-v3/>