

NEUER TEST ZUM IT SERVICE PROFESSIONAL

Mit der Online-Prüfung zum IT Service Professional, zusammengestellt von Andre Liebmann, können sich ab sofort Interessenten in diesem Berufsbild testen lassen.

„Certified by Professionals“ oder kurz CeLS heißen neue Zertifikate, die IT-Experten für Experten entwickeln. Geprüft werden online alle für ein IT-Berufsbild wichtigen Fähigkeiten, Fachkenntnisse, Methoden und Soft Skills. Ganz wichtig dabei: Die Testinhalte liefern IT-Fachleute. Für die bisherigen CeLS-Zertifizierungen konnten erfahrene Profis ihres Fachs gewonnen werden, die gerne ihr Wissen mit der Community teilen möchten.



Mit dem Zertifikat weist der IT Service Professional nach, dass er die IT Prozesse analysieren und effizient gestalten kann und dass er einen Überblick über die geeigneten Herangehensweisen hat.

Foto: SFIO CRACHO - shutterstock.com

Zielgruppe der Zertifikate sind IT-Fachleute - festangestellt und freiberuflich, die ihre projektbezogenen Fähigkeiten inklusive der Soft Skills mit einem Zertifikat nachweisen möchten, um so ihre Chancen am Arbeitsmarkt zu verbessern. Für jedes Berufsbild existieren insgesamt drei Tests für Einsteiger und Fortgeschrittene. Der neue Standard ist als herstellerunabhängiger Test gedacht und soll sich nicht mit den etablierten Herstellern messen, die meist ihre eigenen Produkte punktuell zertifizieren.

DAS ZERTIFIKAT FÜR DEN IT SERVICE PROFESSIONAL

Die Fragen für den IT Service Professional wurden von Andre Liebmann konzipiert. Liebmann ist seit über 20 Jahren Senior Consultant im IT Service Management und unterstützt Kunden bei der Implementierung, dem Ausbau und der kontinuierlichen Verbesserung bestehender Prozesse.

Wer als IT Service Professional arbeiten will, sollte Grundkenntnisse im Bereich IT Service Management sowie ein gutes Verständnis des Servicegedankens und der Kundenorientierung mitbringen. „Es ist dabei nicht zwingend erforderlich, sehr gute ITIL Kenntnisse zu haben, auch Verständnis und Kenntnisse etwa in COBIT sind hilfreich und ausreichend“, weiß Liebmann. Zielgruppe dieses Zertifikats seien alle IT-Mitarbeiter, die sich dazu berufen fühlen, die IT Prozesse stringent und effizient aufzusetzen oder bei dieser Zielsetzung zu unterstützen. Mit dem Zertifikat weist der IT Service Professional nach, dass er die IT Prozesse analysieren und effizient gestalten kann und dass er einen Überblick über die geeigneten Herangehensweisen hat.

Sehr hilfreich sind fundierte Prozesskenntnisse und ein guter Überblick, welche Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Abläufe in einer IT existieren und wie diese technisch unterstützt werden können. Erfahrungen im Hinblick auf in der IT eingesetzte Tools und Applikationen, die eine weitestgehende Automatisierung der Prozesse und Abläufe erlauben, sind von Vorteil. Insofern ist eine IT-technische Ausbildung ein Plus, doch zeigt die Erfahrung, dass Mitarbeiter, die eine hohe IT-Affinität haben, aber eine eher betriebswirtschaftliche oder Serviceorientierte Ausbildung mitbringen, ebenso geeignet sind.

INCIDENT MANAGEMENT, PROBLEM MANAGEMENT & CHANGE MANAGEMENT

„Im Test wird insbesondere Wert darauf gelegt, einerseits die wesentlichen IT Prozesse wie Incident Management, Problem Management und Change Management zu kennen und erklären zu können, andererseits die inzwischen weltweit anerkannte, einheitliche Begrifflichkeit des IT Service Management verstehen und anwenden zu können“, erläutert Liebmann. Sie seien Grundvoraussetzung, um im IT-Management und im Provider Management erfolgreich zu sein. Selbstverständlich ist ihm auch das Wissen bezüglich des Zusammenhangs zwischen Prozessen und Services ein besonderes Anliegen.

Die abgefragten Themen seien für die Bronze-Zertifizierung, also dem Grundlagentest, noch sehr breit gefächert und würden mit zunehmender Qualifikationsstufe zwar weniger, gingen dafür aber weiter in die Tiefe. Technische Details werden dabei weit weniger abgefragt als zum Beispiel organisatorische, Prozess- und Management-Aufgaben.

Der Test beinhaltet mehrere große Themengebiete, die an die Struktur von ITIL und COBIT angelehnt sind wie Service Strategie und Design, Service Transition und Service Operation aber auch die kontinuierliche Verbesserung. Der Schwerpunkt liegt im Bronzebereich auf Service Design, Service Transition und Service Operation, da erfahrungsgemäß in diesen Themenbereichen mit der Umsetzung in einer IT Organisation gestartet wird.

TYPISCHE BERUFE

Typische Rollen beziehungsweise Berufe sind beispielsweise Process Owner, Process Manager, Incident Manager, Service Desk Leiter, aber auch Abteilungsleiter Applikationen oder Infrastruktur beziehungsweise IT Revisor. Der IT-Administrator und IT-Consultant sollten auch einen Überblick über IT Service Management haben. „Die Karrieremöglichkeiten haben sich durch die rasante Entwicklung der letzten Monate und die digitale Transformation sowie ihre wesentlichen Auswirkungen auf bestehende Business Modelle und deren Änderungen noch einmal enorm verbessert“, so Liebmann, da Informationssicherheit immer mehr zu einem geschäftskritischen Element geworden sei.