

Inhaltliche Richtziele der Modulprüfung:

- Korrekten Support beim Einrichten und Nutzen eines PC-Arbeitsplatzes leisten.
- Einfache und regelmässig wiederkehrende Administrationsarbeiten in einem installierten und konfigurierten Netzwerk durchführen.
- Als First-Level-Supporter Probleme von Benutzern aufnehmen, registrieren, kategorisieren, priorisieren und Lösungsvorschläge unterbreiten.
- Benutzer bei Problemen mit Betriebssystem und bei der sicheren Kommunikation im Web unterstützen.

Empfohlene Vorkenntnisse:

Modul 102 oder gleichwertige Kenntnisse

1	Einen Arbeitsplatz-PC einrichten		Tax:
1.1	Kann einen Arbeitsplatz-PC einrichten.		
1.1.1	Hardware unter Berücksichtigung ergonomischer und thermischer Aspekte korrekt aufstellen und Komponenten richtig verbinden		3
1.1.2	ein vorinstalliertes Betriebssystem (OEM) fertig installieren und benutzergerecht und nach Firmenvorgaben konfigurieren		3
1.1.3	Anwendungssoftware nach Firmenvorgabe installieren		3
1.1.4	lokales Benutzerkonto einrichten		3
1.2	Kann Softwarelizenzbestimmungen bei der Installation beachten und allfällige Registrierungen vornehmen.		
1.2.1	rechtliche Aspekte von Software-Lizenzen kennen		2
1.2.2	Registrierung und Aktivierung von Software gezielt ausführen		3
1.2.3	verschiedene Arten von Softwarelizenzen, kommerzielle Lizenzen, Freeware, Shareware, Public Domain und Open Source kennen		2
1.3	Kann Plug-and-Play-Peripheriegeräten einrichten.		
1.3.1	Peripheriegeräte an einen PC anschliessen und Treiber mit Plug-and-Play-Funktion installieren		3
1.3.2	vorhandene Treiber aktualisieren		3
2	Einen Arbeitsplatz-PC mit LAN oder Internet verbinden		Tax:
2.1	Kann einen Arbeitsplatz-PC in einer vernetzten Umgebung nach Vorgaben korrekt und vollständig einrichten.		
2.1.1	Arbeitsplatz-PC in ein Netzwerk einbinden unter Verwendung einer automatisch zugeteilten oder einer manuell eingetragenen IP-Adresse		3

2.1.2	Mittels IPCONFIG die Konfigurationswerte des TCP/IP-Netzwerkes anzeigen lassen und aktualisieren	3
2.1.3	TCP/IP-Konektivität mittels PING testen	3
2.1.4	Arbeitsplatz-PC korrekt bei Verzeichnisdiensten im Netz anmelden	3
2.1.5	Verbindung zu Netzwerkressourcen sowohl in einem PTP-Netzwerk als auch in einer Domäne gemäss Vorgabe herstellen. (Freigaben verwenden, Laufwerksbuchstaben zuweisen, Netzwerkdrucker anbinden)	3
2.1.6	Browser gemäss Vorgaben einrichten und konfigurieren	3
2.1.7	Mailclients für Benutzer richtig einrichten und konfigurieren	3
2.2	Kann Arbeitsplatz-PC mit Wireless-NIC ins WLAN integrieren.	
2.2.1	Arbeitsplatz-PC korrekt mit vorgegebenen Schlüsseln mit bestehendem und vordefiniertem Accesspoint verbinden	3
2.2.2	Remotearbeitsplatz-PC in ein Firmennetz einbinden	2
2.2.3	Arbeitsplatz-PC korrekt über eine VPN-Verbindung mit einem bereits dafür vorbereiteten und konfigurierten Netzwerk verbinden	3
2.3	Kann einen Einzelplatz-PC mit dem Internet verbinden und austesten.	
2.3.1	in einem ADSL-Modem Zugangsdaten zur Erstellung der Internetverbindung eintragen	3
2.3.2	auf dem Einzelplatz-PC notwendige Einstellungen für eine Verbindung zum Internet vornehmen	3
2.4	Fernzugriff auf das Firmennetzwerk konfigurieren	
2.4.1	Remotearbeitsplatz-PC in ein Firmennetz einbinden	2
2.4.2	Arbeitsplatz-PC korrekt über eine VPN-Verbindung mit einem bereits dafür vorbereiteten und konfigurierten Netzwerk verbinden	3
3	In einer vernetzten Umgebung arbeiten	Tax:
3.1	Kann Mitarbeiter in der Benutzerdatenbank (Active Directory) eines Netzwerks erfassen und mutieren.	
3.1.1	Mitarbeiter in der Benutzerdatenbank korrekt erfassen oder mutieren, Mitarbeiter den vorgegebenen Gruppen zuordnen	3
3.1.2	Mitarbeiter in der Benutzerdatenbank sperren oder löschen	3
3.1.3	Kennwort eines Mitarbeiters zurücksetzen	3
3.2	Kann den installierten und konfigurierten Daten- und Systemsicherungsbetrieb überwachen.	
3.2.1	Speicherplatzbedarf eines bestehenden Fileservers manuell überwachen bzw. regelmässig kontrollieren	3
3.2.2	Bedeutung einer regelmässigen und fehlerfreien Datensicherung erläutern	2

3.2.3	gängige Sicherungsmedien und ihre korrekte Handhabung kennen	2
3.2.4	Sicherungsjournale führen oder Sicherungsprotokolle gemäss Vorgaben kontrollieren	3
3.2.5	Vorgehen bei festgestellten Fehlern erläutern	2
3.3	Kann Druckaufträge in einer vernetzten Umgebung verwalten.	
3.3.1	zwischen direkt im Netz eingebunden Druckern und lokalen Druckern unterscheiden	2
3.3.2	zwischen lokalen und serverseitigen Druckerwarteschlangen unterscheiden	2
3.3.3	vorhandenen Druckjob löschen	3
4	Wartungsarbeiten am Arbeitsplatz-PC	Tax:
4.1	Kann die Betriebssystem-Wartungsarbeiten ausführen.	
4.1.1	Datenträger prüfen, bereinigen und defragmentieren	3
4.1.2	Papierkorbeigenschaften konfigurieren	3
4.1.3	automatische Updates überprüfen und benutzerdefinierte Updates von Windows, Office und Java ausführen	3
4.1.4	Software deinstallieren	3
4.1.5	Ereignisprotokoll hinsichtlich Störungsmeldungen überprüfen	3
4.2	Kann irreparable Geräte und Verbrauchsmaterialien (z.B. Tintenpatronen, Toner) umweltgerecht entsorgen.	
4.2.1	Richtlinien und Möglichkeiten betreffend die Entsorgung von Hardwarekomponenten und Verbrauchsmaterialien hinsichtlich des Umweltschutzes erläutern	2
4.3	Kennt die besonderen Anforderungen beim Einsatz von mobilen Computern, kann die entsprechenden Voreinstellungen vornehmen und die Mitarbeiter in der Anwendung unterstützen.	
4.3.1	für einen Aussendienstmitarbeiter bestimmte Dateien im Netzwerk als Offline-Dateien auf seinem persönlichen Notebook bereitstellen	3
4.3.2	Präsentationsmodus auf einem Notebook einrichten und Mitarbeiter über die Handhabung instruieren	3
4.3.3	Gefahren bei der Verwendung von öffentlichen Access Points erläutern	2
5	Benutzersupport	Tax:
5.1	Kann mit Benutzern am Telefon oder im direkten Kontakt korrekt, sozialkompetent und zuvorkommend umgehen.	
5.1.1	mit Benutzern erfolgreich kommunizieren	3
5.1.2	Fragen eines Benutzers während der Instruktion zielgerichtet beantworten oder zur Abklärung notieren und die Beantwortung veranlassen	3

5.1.3	situationsgerechte Frage stellen, um notwendige Informationen zur Analyse eines Problems zu bekommen	3
5.1.4	die zentralen Anforderungen eines Kunden/Benutzers an eine Supportstelle kennen	1
5.1.5	in klarer und verständlicher Sprache kommunizieren und mit korrekten Umgangsformen kundenorientiert auftreten	3
5.2	Kann fachlich korrekt Probleme nach Vorgaben erkennen, erfassen, analysieren, klassifizieren, überwachen und dokumentieren.	
5.2.1	Supportproblem erfassen und nach Art, Priorität und Zuständigkeit klassifizieren und wenn nötig an die richtige Stelle weiterleiten	3
5.2.2	Supportproblem überwachen und korrekt abschliessen	3
5.2.3	Supportproblem korrekt und vollständig dokumentieren	3
5.3	Weiss worauf es bei der Unterstützung und Instruktion eines Benutzers ankommt.	
5.3.1	für Benutzer eine einfache und verständliche Anleitung für ein gestelltes Problem (z.B. Passwortänderungen, Netzwerkanmeldung, Drucker auswählen) erstellen	3
5.3.2	Benutzer anhand einer Kurzanweisung die wichtigsten Funktionen einer Applikation erläutern bzw. vorführen	3
5.4	Kann eine IT-Dokumentation nachführen.	
5.4.1	Bedeutung der verschiedenen IT-Dokumentationen erläutern	2
5.4.2	ein Inventarblatt korrekt nachführen	3
5.4.3	in einem Patch-Plan eine neu erstellte Netzwerkverbindung eintragen	3

Empfohlene Anzahl Lektionen: 36

- Diese Empfehlung ist als Richtwert zu verstehen. Sie beinhaltet keine Qualitätsaussage.
- Der Unterricht erfolgt im Rahmen eines Weiterbildungslehrgangs.
- Zusätzlich ist mit Zeitaufwand für Selbststudium im Umfang der Unterrichtszeit zu rechnen.

Bemerkung - Änderungsnachweis

zu RC 1.	5.1.3 neue Analyse statt Lösung (Wortwahl)
zu RC 1.	2.2.2 / 2.2.3 neu unter 2.4
zu RC 1.	2.1.2 aufgeteilt in 2.1.2 (IPCONFIG) und 2.1.3 (PING)
final 1.0	14.12.2009 Version: Final 1.0, Ausgabedatum 31.1.2010