beroepsonderwijs bedrijfsleven

Eisen mbo-certificaat

Gebruikers ondersteunen bij een ICT-servicedesk

Code

C0187

Geldig vanaf

01-08-2025

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

ICT system engineer (Crebonr 27016, Niveau 4)

Bijlage bij het kwalificatiedossier:

ICT support and systems (Crebonr 23405)

1. Algemene informatie

C1: Gebruikers ondersteunen bij een ICT-servicedesk
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 ICT-toepassingen. De deelnemer kan dit zowel telefonisch en digitaal als fysiek. Met diens kennis van het installeren, configureren en beheer van de ICT-toepassingen kan de certificaathouder een bijdrage leveren aan een constant en optimaal werkende ICT infrastructuur en constant en optimaal werkende toepassingen.
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. Het UWV merkt ICT-helpdeskmedewerker aan als een kansrijk beroep. Landelijke partijen zoals Samsung, Infoland, Cubics en TMC onderschrijven de behoefte aan vaardigheden in het ondersteunen van gebruikers.
Zelfstandige betekenis De certificaathouder is na afronding van het certificaat in staat om gebruikers te ondersteunen bij de werking van hun ICT-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 die vaardigheden op het snijvlak van communicatie en ICT willen ontwikkelen en aantoonbaar maken.
Onderdeel van kwalificatie ICT support and systems ICT system engineer 27016

2. Inhoud eisen mbo-certificaat

Kerntaak kwalificatie	Kerntaak certificaat
Ondersteunt gebruikers/hulpvragers/opdrachtgevers, B1-K1	Ondersteunt gebruikers/hulpvragers/opdrachtgevers , 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/hulpvragers/opdrachtgevers

Complexiteit

De beginnend beroepsbeoefenaar past veelal standaardwerkwijzen en standaardoplossingen toe. Het afbreukrisico van de werkzaamheden is hoog: wanneer die het werk niet op tijd af heeft of niet goed oplevert, heeft dat consequenties voor collega's, klanten en de informatiesystemen. De beginnend beroepsbeoefenaar heeft bovendien het directe contact met gebruikers, betrokkenen en opdrachtgevers, wat maakt dat de beginnend beroepsbeoefenaar snel verbanden moet kunnen leggen tussen de wensen en eisen van gebruikers en de mogelijkheden binnen het ICT-landschap. Gebruikers stellen hoge eisen aan de devices, applicaties en processen die zij gebruiken, maar ook aan de ondersteuning. Dit vraagt van de beginnend beroepsbeoefenaar dat die goed communiceert met gebruikers, op de juiste momenten doorvraagt zodat die de juiste informatie boven tafel krijgt en daar adequaat op kan inspelen. De complexiteit wordt verder bepaald door de snelle technologische ontwikkelingen binnen de informatie- en communicatietechnologie en de vragen die een gebruiker daarover heeft.

De ICT system engineer voert de werkzaamheden naar eigen inzicht uit. Wanneer er geen standaardoplossing voor handen is, komt de ICT system engineer 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. De beginnend beroepsbeoefenaar is verantwoordelijk voor het eigen werk en voert dit binnen gestelde kaders en volgens instructies uit. Als de beginnend beroepsbeoefenaar samenwerkt met collega's, bijvoorbeeld in een projectteam, is deze verantwoordelijk voor het eigen aandeel in het project.

De ICT system engineer organiseert zelfstandig de eigen werkzaamheden.

Vakkennis en vaardigheden

De certificaathouder heeft:

- Heeft kennis van gebruikte richtlijnen op het gebied van beheer van ICT zoals bijvoorbeeld ITIL
- Heeft kennis van algemene ICT-begrippen (zoals hardware, software, gebruikersdevices, fysieke en logische verbindingen)
- Heeft kennis van nieuwe ontwikkelingen binnen het vakgebied
- Heeft kennis van eenvoudige securitymaatregelen (waaronder antivirussoftware, firewalling en multi-factor authenticatie)
- Heeft kennis van procedures omtrent beschikbaarheid, betrouwbaarheid, integriteit, privacy en de beveiliging van informatievoorzieningen
- Heeft kennis van open source, closed source software en (open) standaarden
- Heeft brede kennis van gebruikte richtlijnen op het gebied van beheer van ICT zoals bijvoorbeeld ITIL
- Heeft brede kennis van algemene ICT-begrippen (zoals hardware, software, gebruikersdevices, fysieke en logische verbindingen, back-up & security en cloud diensten)
- Kan de werking van (infrastructuur- en gebruikers)devices testen
- Kan een ICT service management tool gebruiken
- Kan eigen werkzaamheden administreren
- Kan zich inleven in anderen
- Kan gebruikers ondersteunen bij het werken met gangbare besturingssystemen en applicaties
- Kan instructies geven aan gebruikers, ook m.b.t. security en toegankelijkheid
- Kan mondeling en schriftelijk communiceren
- Kan eigen grenzen aangeven en zich zakelijk en assertief opstellen
- Kan meldingen en fouten lokaliseren
- Kan oplossingsgericht denken
- Kan informatie ophalen door gerichte vragen te stellen (luisteren, samenvatten, doorvragen)
- Kan vakgerichte instructies en procedures lezen en interpreteren
- Kan eigen werk plannen en prioriteiten stellen
- Kan open source, closed source software en (open) standaarden herkennen en gebruiken

C1-K 1-W1: Handelt meldingen af

Omschrijving

De beginnend beroepsbeoefenaar ontvangt, zowel fysiek als digitaal, verzoeken van (potentiële) opdrachtgevers en gebruikers. Deze neemt klachten, informatieverzoeken, wijzigingsvragen, autorisatievragen en/of incidentmeldingen van onder andere

C1-K 1-W1: Handelt meldingen af

gebruikers of leidinggevenden ten aanzien van informatiesystemen in behandeling. De beginnend beroepsbeoefenaar registreert de meldingen en/of stemt af met (de) gebruiker(s) naar aanleiding van meldingen. Waar nodig vult die de meldingen aan. De beginnend beroepsbeoefenaar geef zelf advies en/of informeert de melder wat er aan de hand is/lijkt te zijn. Verder informeert deze over wat er met de melding gaat gebeuren. De beginnend beroepsbeoefenaar analyseert meldingen en lost (op afstand of ter plekke) meldingen op of escaleert deze. Deze test (zelf of samen met de melder) of de oplossing werkt en verzorgt de terugkoppeling, overdracht en nazorg aan de melder. In het systeem werkt deze de registratie bij en sluit indien mogelijk de melding af.

Resultaat

Meldingen, vragen en/of opdrachten zijn correct, tijdig, in goed overleg en conform procedures geregistreerd, afgehandeld en gedocumenteerd.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- stemt communicatie af op het kennisniveau van de gebruiker of opdrachtgever.
- vraagt door om tot de kern van de vraag te komen.
- stelt gericht en beargumenteerd prioriteiten.
- blijft onder tijdsdruk, kritiek, negatieve uitingen van de ander 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 security, 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, Beslissen en activiteiten initiëren, Analyseren

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 (voor geldende securityrisico's). Hiervoor stelt deze 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 die de inhoud en vorm van de instructie kan afstemmen op de doelgroep.

Resultaat

De betrokkenen zijn geïnstrueerd. De communicatie is correct, helder en afgestemd op de doelgroep. Waar van toepassing is bewustzijn gecreëerd over geldende securityrisico's.

Gedrag

De beginnend beroepsbeoefenaar:
- geeft praktische, correcte, logisch gestructureerde, begrijpelijke en beknopte informatie/instructies.
- communiceert kernachtig.
- straalt betrouwbaarheid en deskundigheid uit bij het geven van instructie.
- stemt de vorm van communiceren af op de situatie en de gebruiker.
- toont zich bewust van security door veiligheidsmaatregelen in informatie/instructies op te nemen.

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

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. De beginnend beroepsbeoefenaar installeert en configureert de gebruikersdevices conform de wensen en eisen van de organisatie en de gebruiker. De beginnend beroepsbeoefenaar beheert gebruikersdevices conform afspraken en securityvoorschriften en voert wanneer nodig aanpassingen door. De beginnend beroepsbeoefenaar voert de werkzaamheden op

C1-K 1-W3: Installeert, configureert en beheert gebruikersdevices
afstand uit of op de locatie van de gebruiker. Van de uitgevoerde werkzaamheden en de uitgegeven devices houdt deze de administratie bij in een daarvoor bestemd digitaal registratiesysteem.
Resultaat
Gebruikersdevices zijn klaar voor gebruik en voldoen aan de security-eisen. Actuele administratie van uitgevoerde werkzaamheden en uitgegeven devices. Instructies zijn correct, beknopt, helder en afgestemd op de doelgroep.
Gedrag
De beginnend beroepsbeoefenaar: - leest gegevens nauwkeurig en toont technisch inzicht om devices te installeren en configureren conform de gestelde eisen. - 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. De onderliggende competenties zijn: Vakdeskundigheid toepassen, Materialen en middelen inzetten, Instructies en procedures opvolgen, Formuleren en rapporteren