

Ausbildung zum/r Kaufmann/frau für IT-System-Management

Die Ausbildung zum/r Kaufmann/frau für IT-System-Management (früher IT-System-Kaufmann/-frau) ist ein 3-jähriger anerkannter Ausbildungsberuf, die Prüfung wird vor der IHK abgelegt. Dies ist eine Ausbildung im sog. „dualen Verfahren, d.h. neben der beruflichen Ausbildung im Betrieb besucht man während der Ausbildung wöchentlich 1 ½ Tage ein Berufskolleg.

Kaufleute für IT-System-Management beraten Kunden bei der Planung und Anschaffung von IT-Systemen und entwickeln passende Konzepte für IT-Lösungen. Sie präsentieren IT-Produkte und Dienstleistungen aus technischer und kaufmännischer Sicht, fertigen Kosten-Nutzen-Analysen an, erstellen Angebote, informieren Kunden über Finanzierungsmöglichkeiten, führen Vertragsverhandlungen und beschaffen die erforderliche Hard- und Software. Darüber hinaus setzen sie Maßnahmen zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz um und beraten Kunden. Außerdem sind Kaufleute für IT-System-Management in den Bereichen Marketing und Vertrieb tätig: Sie wirken beispielsweise an der Durchführung von Absatzmarketingmaßnahmen mit und ermitteln Vertriebswege für unterschiedliche Produkt- und Zielgruppen.

Worum geht es?

Kaufleute für IT-System-Management konzipieren und realisieren kundenspezifische Systemlösungen der IT-Technik. Sie beraten, unterstützen und schulen Kunden, konzipieren Marketingstrategien, arbeiten Angebote aus und rechnen Aufträge ab.

Kaufmännische Aufgaben und persönliche Beratung

Im Büro erledigen Kaufleute für IT-System-Management den kaufmännischen Teil ihres Tagesgeschäfts: Sie rufen ihre E-Mails ab bzw. nehmen Telefongespräche an und bearbeiten die Anfragen von Lieferanten und Kunden. Bevor sie ein Angebot erstellen, kalkulieren sie die Kosten für einen Auftrag. Auch an der Vertragsgestaltung und -abwicklung für IT-Systeme wirken sie mit. Daneben stehen Buchführungsaufgaben an: Alle Geschäftsvorgänge werden erfasst, Belege abgelegt und abschließend geprüft, ob ausstehende Rechnungen fristgerecht bezahlt wurden. Kaufleute für IT-System-Management verschicken beispielsweise auch Info-Mailings oder Newsletter an Kunden, schreiben Auftragsbestätigungen, nehmen Warenlieferungen an oder stellen Rechnungen aus. Ein wichtiger Bestandteil ihrer Arbeit ist die Kundenbetreuung. Kaufleute für IT-System-Management sind oft die ersten Ansprechpartner bei Soft- und Hardwareproblemen. Dabei kann es sich z.B. um die Sicherheit in einem Netzwerk oder um technische Probleme handeln. Kaufleute für IT-System-Management bewahren trotz Zeit- und Termindrucks stets die Ruhe und finden Wege, die Betriebsbereitschaft der IT möglichst rasch wiederherzustellen. Wenn sie im Support tätig sind, können sie auch abends und am Wochenende eingesetzt werden.

Digitalisierung

Nicht nur Buchführung, Controlling oder telefonischer Kundenservice gehören zum Berufsalltag von Kaufleuten für IT-System-Management. Häufig besuchen sie Kunden auch vor Ort, klären technische Fragen. Die fortschreitende Digitalisierung der Arbeits- und Berufswelt kann Aufgabenfelder und Anforderungsprofile verändern. Es eröffnet sich für Kaufleute für IT-System-Management ggf. die Chance, sich mit folgenden Technologien, Verfahren oder Systemen zu befassen:

- Agiles Projektmanagement (z.B. komplexe IT-Projekte flexibel und mit geringem bürokratischem Aufwand organisatorisch betreuen)
- Cloud Computing (z.B. Infrastruktur, Plattformen und Softwarelösungen in der Cloud verwalten und über das Internet bereitstellen)
- Colocation (z.B. zur Ausgliederung von Kundenservern in Rechenzentren beraten; Server betreuen; bei Störungen als Ansprechpartner dienen)
- Hybride-Cloud-Lösungen planen
- Softwareprojekte managen und begleiten

Immer auf dem Laufenden

Das Aufgabenspektrum von Kaufleuten für IT-System-Management erstreckt sich über den gesamten Bereich der aktuellen Informations- und Telekommunikationstechnologien: von Branchen- und Standardsystemen über technische oder kaufmännische Anwendungen bis hin zu Lernsystemen. Um ihre Kunden stets fundiert beraten zu können, behalten sie den einschlägigen Hard- und Softwaremarkt ständig im Auge. Mit aktueller Fachliteratur sowie durch den regelmäßigen Besuch von IT-Messen, -Ausstellungen und -Fachtagungen halten sie sich auf dem Laufenden.

Aufgaben und Tätigkeiten im Einzelnen

- Kunden beraten und betreuen, IT- Systeme konzipieren, Gesamtlösungen mit den Kunden erarbeiten, Alternativen aufzeigen, Detailprojekte ausarbeiten
- IT-Systemlösungen wie Standard- oder Branchensysteme, technische oder kaufmännische Anwendungen und Lernsysteme für Kunden bereitstellen
- als zentraler Ansprechpartner für die Anwender von IT-Systemen Kunden bei der Konzeption von Informations- und Kommunikationslösungen informieren und beraten
- Projekte kaufmännisch, technisch und organisatorisch leiten, IT-Infrastruktur einrichten oder erweitern
- zu erwartende Kosten kalkulieren, Preise ermitteln, Wirtschaftlichkeitsberechnungen nach Projektabschluss (Nachkalkulationen) durchführen
- Angebote erstellen, mit den Kunden verhandeln, Verträge abschließen, über Finanzierungsmöglichkeiten informieren
- Hard- und Software sowie erforderliche Dienstleistungen beschaffen
- an Installation und Inbetriebnahme von IT-Systemen mitwirken, diese an die Kunden übergeben
- Support- und Serviceleistungen vereinbaren und durchführen
- Kunden und Benutzer beraten, schulen und betreuen
- Maßnahmen zur Sicherung von Netzwerken planen, z.B. Verschlüsselungen
- Auftragsleistungen abrechnen
- Methoden der Projektplanung und -kontrolle einsetzen, Qualitätssicherungsmaßnahmen durchführen
- Markt für IT-Technologien und -Systeme, Hard- und Softwareprodukte beobachten
- Marketing- und Werbemaßnahmen durchführen