

Musterbeispiele Informatikpraktiker/in EBA - IPA

(mit freundlicher Zurverfügungstellung durch den Kanton Zürich)

Beispiel 1

Detaillierte Aufgabenstellung

- Austausch eines defekten PCs gegen einen Ersatz PC
- Lokale Daten übernehmen (Favoriten, nk2-Datei, Signatur)
- Drucker und lokalen Scanner einrichten
- Etikettendrucker via DeviceComm (Software) einbinden
- NVidia Grafikkarte zum anschliessen von zwei Monitoren muss übernommen werden
- Nicht standardmässige Software herausfinden und auf Ersatz PC installieren

Der User soll nach seiner Anmeldung die lokalen Daten und Einstellungen wieder haben. Die Peripherie muss funktionieren.

Die einzelnen Schritte müssen geplant, durchgeführt, dokumentiert und getestet werden.

Mittel und Methoden

- 2 HP Rechner
- Altiris (Software Management Console)
- Notebook für Altiris Konsole (Software Zuweisung)
- HP Scanner 7000
- USB HDD Dockingstation zur Datenrettung
- FileMaker (Inventar-Datenbank)
- Drucker
- HelpLine (Ticketing-Tool)
- Etikettendrucker

Vorarbeiten

Defekter PC (Windows startet nicht), neuer PC standardmässig aufgesetzt.

Beispiel 2

Detaillierte Aufgabenstellung

Bestellung, Bereitstellung und Installation einer IT-Arbeitsplatzumgebung (PC, Handy) für einen neuen Mitarbeiter, gemäss Arbeitsprozess der Abteilung Beschaffung

Externe Beschaffung (externer Lieferant)

- PC bei Lieferant bestellen.
- Wareneingang (Material prüfen, Seriennummer erfassen, Etiketten für Gerät drucken).

Interne Beschaffung

- PC-Verantwortlicher bestellt IT-Arbeitsplatz inkl. Handy.
- Bestellung gemäss Abteilung Beschaffung prüfen.
- PC inkl. Bildschirm und Zubehör im Lager bereitstellen und für Grundinstallation vorbereiten.
 - BIOS kontrollieren und falls nötig auf die vorgegebene Version aktualisieren
 - Arbeitsspeicher aufrüsten
- Die Abteilung Customer Care kontaktieren und die Installation des entsprechenden Softwarepaket gemäss Firmen-Standard auf PC veranlassen.
- Betriebssystem-Version des Handys überprüfen und wenn nötig aktualisieren.
- Gesamter IT-Arbeitsplatz im Lager bereitstellen und anschliessend dem Kunden ausliefern.
- Arbeitsplatz des neuen Mitarbeiters vorbereiten und installieren.
- LAN-Anschluss auf entsprechende Bodendose patchen und IT-Arbeitsplatz installieren und verkabeln
- Funktionstests der Geräte durchführen (PC, Handy).
- Auf dem Handy den E-Mail Account des Kunden einrichten.
- Übergabe des IT-Arbeitsplatzes an den Mitarbeiter und wenn nötig Instruktionen/Erklärungen abgeben.

Mittel und Methoden

- PC inkl. Bildschirm und Zubehör
- iPhone
- HelpLine (Beschaffungstool)
- Diverse Checklisten

Vorarbeiten

- Die PC-Bestellung beim Lieferanten erfolgt fiktiv. Der PC wird im Vorfeld der IPA bestellt und geliefert.
- Ein zweiter PC wird mit dem Softwarepaket gemäss Firmen-Standard vorbereitet, da die Installation etwa zwei Stunden dauert.

Beispiel 3

Detaillierte Aufgabenstellung

Bereitstellung und Installation eines MFP „Triumph-Adler DC-6240“

Teilaufgabe 1:

Bereitstellung und Justage des DC 6240 mit Zusatzkassette und Speichererweiterung

- gemäss Servicehandbuch und Bereitstellungsblatt
- Neuste Firmware von Partnerseite runterladen und via USB-Stick auf Kopierer aufspielen
- Qualitätstest durchführen

Teilaufgabe 2:

Vorkonfiguration des DC-6240 mit den Kundendaten über den Embedded Web Server via WEB-Browser

- Printername ändern
- IP-Adresse eingeben
- Subnetmaske eingeben
- Gateway eingeben
- Embedded Web Serverpasswort ändern
- Scankontakt erstellen
- Faxkontakt erstellen
- Fax ID eingeben

Teilaufgabe 3:

Druckertreiber auf eigenem Laptop installieren und richtig konfigurieren.

- eigener Laptop in die richtige Netzwerkumgebung anpassen
- Drucktest durchführen

Teilaufgabe 4:

Scan-to-Smb und Fax prüfen.

- Scanordner auf eigenem Laptop anlegen
- Ein Scankontakt und ein Faxkontakt als Zielwahltaste am MFP programmieren
- Scan testen
- Fax testen (Senden und Empfangen)

Teilaufgabe 5:

Scan-to-Email einrichten.

- E-Mailkonfiguration am Gerät via WEB-Browser erstellen.
- E-Mail Konto erstellen
- Scan-to-Email testen

Teilaufgabe 6 :

Störungssuche an einem MFP DC-2120

Mittel und Methoden

- Eigener Arbeitsplatz mit Werkzeugschrank
- Eigener Laptop im Firmennetzwerk
- Partnerseite (geschützter Bereich) für Service-Manual , Firmware, Druckertreiber
- Laufwerk:T (Technik) für Bereitstellungsblatt, Checkliste
- Fax mit Zentrale (für Faxtest)

Vorarbeiten

- Diverse Bereitstellungen und Installationen von MFPs und Druckern mit dazugehöriger Kundenkonfiguration mittels Laptop
- Diverse Reparaturen und Wiederbereitstellungen von MFPs und Druckern
- Störungsanalysen von MFPs und Druckern
- Kundensupport per Telefon

Beispiel 4

Detaillierte Aufgabenstellung

PeerToPeer Netzwerk "SCHULUNG" einrichten

Ausgangslage

Die Firma XYZ liefert 4 neue PCs und ein Netzwerkdrucker. Die PCs sind vorinstalliert mit Win7 und Office 2010 mit Admin Account (lokaler Administrator), sie funktionieren einwandfrei, alle Treiber sind installiert. Der Kunde wünscht, dass die PCs vernetzt werden und dass der Drucker im Netzwerk eingebunden ist. Die PCs werden mittels eines Switch miteinander verbunden. Nach Abschluss der Arbeiten nimmt der Kunde die PCs wieder mit.

Auftrag

Projekt: PCs und Drucker für lokales Netzwerk einrichten.

Auf den PCs Benutzer einrichten:

Lehrer (Admin), Schüler01, Schüler02, Schüler03 inkl. Passwort

Passwort mindestens 6-stellig, Gross- oder Kleinbuchstaben, sowie mindestens eine Zahl

Schüler sind Standardbenutzer ohne Adminrechte, jeder Schüler kann sich an jedem PC einloggen.

Alle PCs in dieselbe Arbeitsgruppe einbinden

Vergabe der IP Adressen:

Lehrer PC 192.168.3.70

Schüler1 192.168.3.71

Schüler2 192.168.3.72

Schüler3 192.168.3.73

Drucker 192.168.3.74

Teilaufgabe 1 – aufstellen der PCs

- Schulungscomputer aufstellen und verkabeln
- Benutzer erstellen auf jedem PC gemäss Auftrag
- Arbeitsgruppe „Schulung“ erstellen
- Alle PCs in Arbeitsgruppe „Schulung“ einbinden
- Auf Lehrer PC Verzeichnis Aufgaben einrichten
- Auf den Schüler PCs Verzeichnis „Übungen“ einrichten
- Remote Zugriff auf Schüler-PC vom Lehrer PC aus einrichten
- Konnektivität aller PCs testen

Teilaufgabe 2 – Freigaben

- Freigabe des Verzeichnis „Aufgaben“ (Lehrer PC für Schüler), lesen
- Freigabe des Verzeichnis „Übungen“ (Schüler PC) für Lehrer, lesen und schreiben
- Freigaben aller PCs testen

Teilaufgabe 3 – Drucker einrichten

- Multifunktionsdrucker konfigurieren mit IP gemäss Auftrag
- Multifunktionsdrucker auf allen PCs installieren
- Drucker testen auf allen PCs, Testseite ausdrucken

Teilaufgabe 4 – Abschliessende Aufgaben

- MAC-Adressen ermitteln und auf Stick speichern als Textdatei
- Testprotokoll fertigstellen. (Formular wird von Auftraggeber zur Verfügung gestellt)

Teilaufgabe 5 – Systemdokumentation

Erstellen einer Systemdokumentation (Worddokument) welches folgenden Infos enthält:

- Eingesetzte Geräte inkl. Namen, Betriebssystem, installierte Software
- MAC – und IP Adressen der PCs und dem Drucker
- Grösse der Festplatten Partitionen
- Eingerichtete Benutzerkonten inkl. Passwort und Admin Passwort
- Freigaben inkl. Ort und Berechtigungen (Lesen, Schreiben)

Mittel und Methoden

Computer

Multifunktionsdrucker

Switch

Kabel

IP-Adressliste (statische IP für Computer und Netzwerkdrucker)

Software auf gängigen Medien

Internet

- ESD-Armband
- Werkzeug
- Firmen-PC
- Installations-DVDs
- USB-Stick

Vorarbeiten

Computer, Zubehör und Drucker bereitstellen