

CompTIA A+

Service- und Support-Techniker sind das Aushängeschild eines Unternehmens. Denn sie sind es, die bei Hard- und Softwarehändlern, Distributoren, IT-Dienstleistern und Systemhäusern den unmittelbaren Kontakt zum Kunden pflegen. Sie sind es auch, die innerhalb eines Unternehmens für eine funktionierende IT-Infrastruktur sorgen – und damit für einen erfolgreichen Geschäftsbetrieb.

Um den anspruchsvollen und verantwortungsvollen Aufgaben gerecht werden zu können, müssen Service-Techniker weit mehr können, als technische Fehler erkennen und beheben. Ein professioneller Umgang mit Kunden und Kollegen sowie Kommunikations- und Beratungsstärke sind in diesem Job unerlässlich.

Die Zertifizierung CompTIA A+ (zertifiziert nach ISO 17024) hat sich als herstellerneutraler und weltweit anerkannter Branchenstandard für Support-Techniker etabliert. Mehr als 700.000 IT-Profis haben diese Zertifizierung absolviert, um ihren Arbeit- und Auftraggebern zu beweisen, dass sie die Grundlagen der Computer- und Netzwerktechnologie sowie der IT-Sicherheit beherrschen und in der Lage sind, Hardware, Peripheriegeräte sowie Netzwerk- und Sicherheitskomponenten zu identifizieren. CompTIA A+ bestätigt ihnen außerdem, effektiv und professionell mit Kunden und anderen Experten zusammenzuarbeiten.

Viele Unternehmen nutzen CompTIA A+, um unternehmensweite Qualitätsstandards für den Kundensupport zu etablieren – national wie international. Ricoh, Dell oder Computacenter setzen weltweit bei Service-Technikern und Servicepartnern CompTIA A+ voraus. Darüber hinaus haben herstellerspezifische Zertifizierer wie Microsoft, Hewlett-Packard und Cisco CompTIA A+ in ihre Zertifizierungspfade integriert.

An der aktuellen Version von CompTIA A+ haben Unternehmen wie Dell, Hewlett-Packard, Lenovo International, Ricoh Corporation, Sharp oder Siemens Business Services mitge-

wirkt. Die deutsche Version von CompTIA A+ haben folgende CompTIA-Mitgliedsunternehmen unterstützt: Dell GmbH, Kabera Brainware GmbH, IKS Jena GmbH.

Die Berufsbezeichnung von Kandidaten für CompTIA A+ könnte sein:

- _IT-Supporter
- _Betriebstechniker
- _IT-Administrator
- _Kundendiensttechniker
- _PC-Techniker

DAS COMPTIA-ZERTIFIZIERUNGSPROGRAMM

CompTIA ist weltweit der größte Anbieter herstellerneutraler Zertifizierungen. Die Zertifizierungen von CompTIA bestätigen den Absolventen grundlegendes theoretisches und praktisches Wissen in verschiedenen IT-Spezialdisziplinen wie PC-Support, IT-Sicherheit, Projektmanagement oder Netzwerkadministration. Mehr als eine Million Menschen in über hundert Ländern haben bereits eine Zertifizierung von CompTIA absolviert.

CompTIA-Zertifizierungen haben mehrere Besonderheiten:

_Herstellerneutralität

CompTIA-Zertifizierungen orientieren sich nicht an einer bestimmten Hard- oder Software, sondern zielen auf die Vermittlung von produktübergreifenden Kompetenzen.

_Industrie bestimmt Kompendium

Eine Vielzahl von Unternehmen arbeitet an der Entwicklung der Zertifizierungen mit und stellt so sicher, dass die Inhalte immer den aktuellen Marktbedürfnissen entsprechen.

_Weltweite Vergleichbarkeit

CompTIA-Zertifizierungen können in über 100 Ländern absolviert werden. Weltweit tätige Unternehmen nutzen sie daher, um grenzüberschreitende Servicestandards zu gewährleisten.



„CompTIA A+ ist das perfekte Einstiegszertifikat für unsere Servicetechniker. Die Zertifizierung bestätigt all die Kenntnisse und Fähigkeiten, die für einen professionellen und lösungsorientierten Kundensupport notwendig sind. Außerdem ist CompTIA A+ die perfekte Grundlage für weiterführende Zertifizierungen.“

Heinz-Gunter Kursawe,
HR Development / Ricoh Academy Chief Manager

ZERTIFIZIERUNG - WARUM?

Zertifizierungen geben Sicherheit: Unternehmen können die Kenntnisse und Fähigkeiten ihrer Mitarbeiter und Bewerber besser beurteilen. Absolventen können Kompetenzen schwarz auf weiß nachweisen.

Vorteile zertifizierter Mitarbeiter für Unternehmen:

- _ **Wissenstransparenz** bei Einstellung und während des Arbeitsverhältnisses
- _ **Wettbewerbsvorteile** durch steigende und standardisierte Servicequalität
- _ **Motivation und Produktivität der Mitarbeiter** steigen erheblich, wenn eine Zertifizierung absolviert wurde
- _ **Erhöhte Mitarbeiterbindung**

Vorteile für den Absolventen einer Zertifizierung:

- _ Insbesondere Quereinsteigern verschaffen Zertifizierungen **Zugang zu neuen Jobs**
- _ Zertifizierungen **erhöhen den Marktwert** beim bisherigen und bei zukünftigen Arbeitgebern
- _ Zertifizierungen sind Voraussetzung im Rahmen von **Ausschreibungen**
- _ **Grundlage für eine weitere Spezialisierung**
- _ **Effizienteres Zeitmanagement** durch erhöhte Produktivität

Vorbereitung und Prüfung für CompTIA A+

Um die Zertifizierung CompTIA A+ (Edition 2009) zu erreichen, müssen die Kandidaten zwei Prüfungen absolvieren: CompTIA A+ Essentials für das theoretische Hintergrundwissen und CompTIA A+ Practical Application für den Nachweis praktischer Erfahrung im Umgang mit Problem-Szenarien.

Kandidaten haben drei Möglichkeiten für die Vorbereitung auf die Prüfungen CompTIA A+:

- _ Vorbereitungskurs in einem Trainingscenter
- _ Online-Training
- _ Selbststudium mit CompTIA-Kursmaterial

Bei einem Selbststudium ist darauf zu achten, dass ausschließlich von CompTIA zertifiziertes Kursmaterial genutzt wird. Es ist mit dem Qualitätssiegel CompTIA Authorized Quality Curriculum (CAQC) gekennzeichnet und gewährleistet erstklassiges Schulungsmaterial, bei dem Bücher, CDs und Schulungsunterlagen sorgfältig aufeinander abgestimmt sind und alle prüfungsrelevanten Themen abdecken.

Nach abgeschlossener Vorbereitung können die Kandidaten sich in den Testcentern von VUE (www.vue.com) und Prometric (www.prometric.com) zur Prüfung anmelden.

Weitere Informationen rund um CompTIA A+, zum Zertifizierungsprozess, zur Rezertifizierung und zu CompTIA-Trainingspartnern finden Sie unter www.comptia.de.

ÜBER COMPTIA:

Die Computing Technology Industry Association (CompTIA) ist das Sprachrohr der IT-Industrie. Der Interessenverband wurde 1982 in den USA gegründet. Zu den Mitgliedern des weltweit aktiven Verbandes zählen IT-Unternehmen und weitere Branchenangehörige aus insgesamt 102 Nationen.

Ziel von CompTIA ist die Förderung des weltweiten Wachstums der IT-Branche. CompTIA unterstützt dieses Ziel durch verschiedene Initiativen und Aktivitäten: Aus- und Weiterbildungsprogramme, Marktforschung, Branchenevents, politische Interessenvertretung und Zertifizierung. So ist CompTIA gleichzeitig der weltweit größte Anbieter von herstellerneutralen Personenzertifizierungen für IT-Profis

CompTIA Germany GmbH

Immermannstr. 50, D-40210 Düsseldorf
Tel.: +49 (0)211 500 88 92, Fax: +49 (0)211 500 88 93
E-Mail: info_ger@comptia.org
www.comptia.de

Prüfungsinhalte der beiden CompTIA A+ Examen im Überblick:

Wissensgebiete		% der Prüfung	
		220-701	220-702
1.0	Hardware	27%	38%
2.0	Troubleshooting, Reparatur & Wartung	20%	—
3.0	Betriebssysteme & Software	15%	34%
4.0	Netzwerke	8%	15%
5.0	Sicherheit	10%	13%
6.0	Arbeitsabläufe	10%	—
Gesamt		100%	100%

- _ **Anzahl der Examen:** 2 – CompTIA A+ Essentials (220-701) und CompTIA A+ Practical Application (220-702)
- _ **Anzahl der Fragen:** 220-701: 100 und 220-702: 90
- _ **Format des Examens:** Konventionelles, lineares Format (Multiple Choice)
- _ **Dauer des Examens:** 90 Minuten je A+ Prüfung
- _ **Empfohlene Vorkenntnisse:** 6 – 12 Monate Erfahrung im PC-Support
- _ **Mind. benötigte Punktzahl:** CompTIA A+ Essentials: 675 und CompTIA A+ Practical Application: 700 (Skala von 100 – 900)
- _ **Verfügbar in den Sprachen:** Deutsch, Englisch, Japanisch
- _ **Aktuelle Prüfungsnummern:** CompTIA A+ Essentials: 220-701 und CompTIA A+ Practical Application: 220-702