

## IT support employee (IT-Support-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



### Main activities (Haupttätigkeiten)

IT support employees provide information and assistance on operating IT systems by telephone or email. They accept technical questions and problems from customers and try to provide appropriate information. They also document problems that cannot be solved immediately and require further processing (through "second level support").

IT-Support-MitarbeiterInnen geben telefonisch oder per E-Mail Informationen und Hilfestellung zur Bedienung von IT-Systemen. Sie nehmen technische Fragestellungen und Probleme von KundInnen entgegen und bemühen sich passende Auskünfte zu erteilen. Weiters dokumentieren sie Problemstellungen, die nicht sofort gelöst werden können und einer weiteren Bearbeitung (durch "second level support") bedürfen.

### Income (Einkommen)

IT support employee earn from 2.340 to 3.350 euros gross per month (IT-Support-MitarbeiterInnen verdienen ab 2.340 bis 3.350 Euro brutto pro Monat).

Depending on the level of qualification, the starting salary can also be higher (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):


- Job with apprenticeship training : 2.340 to 2.930 euros gross (Beruf mit Lehrausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Job with medium-level vocational school and technical training : 2.340 to 2.930 euros gross (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Job with higher vocational school and technical training : 3.010 to 3.350 euros gross (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 3.010 bis 3.350 Euro brutto)

### Employment opportunities (Beschäftigungsmöglichkeiten)

IT support employees are employed by hardware companies and software development companies, large sales offices, Internet providers, telecommunications companies and IT consulting companies as well as in call centers. On online work platforms ("click working"), employment can also be found in the form of specific contract work for the self-employed.

IT-Support-MitarbeiterInnen werden bei Hardwareunternehmen und Softwareentwicklungsfirmen, großen Vertriebsniederlassungen, Internet Providern, Telekommunikationsunternehmen und EDV-Beratungsunternehmen sowie in Call-Centern beschäftigt. Auf Online-Arbeitsplattformen ("click working") kann auch Beschäftigung in Form von spezifischen Auftragsarbeiten für Selbständige gefunden werden.

### Current vacancies (Aktuelle Stellenangebote)

.... in the AMS online job placement service (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): ) **136**  to the AMS eJob Room ( zum AMS-eJob-Room)

### Professional skills requested in advertisements (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Active Directory Design (Active Directory Design)
- Database management systems (Datenbankmanagementsysteme)
- Firewall systems (Firewall-Systeme)

- First level support (First Level Support)
- LINUX (LINUX)
- Microsoft Azure (Microsoft Azure)
- MS Office application knowledge (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Network components (Netzwerkkomponenten)
- Second level support (Second Level Support)
- SQL (SQL)
- Windows (Windows)
- Windows Server (Windows Server)

### **Further professional skills (Weitere berufliche Kompetenzen)**

#### **Basic professional skills (Berufliche Basiskompetenzen)**

- Call center skills (Callcenterkenntnisse)
- IT support (IT-Support)
- Fault acceptance (Störungsannahme)
- Directory assistance (Telefonauskunft)

#### **Technical professional skills (Fachliche berufliche Kompetenzen)**

- Operating system knowledge (Betriebssystemkenntnisse)
  - System administration (Systemadministration) (z. B. Remote maintenance (Fernwartung))
  - Operating systems (Betriebssysteme) (z. B. macOS (macOS), Windows (Windows), Windows Server (Windows Server))
- Business application software knowledge (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
  - Industry-specific business software (Branchenspezifische Unternehmenssoftware)
- Industry-specific product and material knowledge (Branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse)
  - IT products (IT-Produkte) (z. B. IT hardware (IT-Hardware))
- Call center skills (Callcenterkenntnisse)
  - Inbound telephony (Inbound-Telefonie) (z. B. Fault acceptance (Störungsannahme), Customer service in the call center (Kundenbetreuung im Callcenter))
- Database knowledge (Datenbankkenntnisse)
  - Database management systems (Datenbankmanagementsysteme) (z. B. Oracle databases (Oracle-Datenbanken), MS SQL server (MS SQL-Server))
- Data security knowledge (Datensicherheitskenntnisse)
  - IT security software (IT-Sicherheits-Software) (z. B. Antivirus software (Virenschutzsoftware), Firewall systems (Firewall-Systeme))
  - IT security analysis (IT-Sicherheitsanalyse) (z. B. NIDS (NIDS))
- Foreign language skills (Fremdsprachenkenntnisse)
  - English (Englisch)
- IT support (IT-Support)
  - IT training (EDV-Schulung)
  - IT help desk (IT-Helpdesk) (z. B. IT hotline (IT-Hotline), Support for Apple products (Support für Apple Produkte), Second level support (Second Level Support))
  - Technical support in the IT area (Technischer Support im EDV-Bereich) (z. B. Troubleshooting IT devices (Fehlerbehandlung bei IT-Geräten))
  - Incident Management (Incident Management) (z. B. Incident Handling (Incident Handling))
- Customer Support Skills (Kundenbetreuungskenntnisse)
  - Consulting competence (Beratungskompetenz) (z. B. Expert advice (Fachberatung), Telephone advice

(Telefonische Beratung), Customer service (Kundenberatung))

- Management skills (Managementkenntnisse)
  - Management techniques (Managementtechniken) (z. B. IT service management (IT-Service-Management))
- Network technology knowledge (Netzwerktechnik-Kenntnisse)
  - Network administration (Netzwerkadministration)
  - Network types (Netzwerktypen) (z. B. Windows Client (Windows Client), Microsoft Client (Microsoft Client))
- Knowledge of programming languages (Programmiersprachen-Kenntnisse)
  - Script languages (Script-Sprachen)
  - Multi-paradigm languages (Multi-Paradigmen-Sprachen) (z. B. VB - Visual Basic (VB - Visual Basic))

### General professional skills

#### (Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Operational readiness (Einsatzbereitschaft)
  - adaptability (Anpassungsfähigkeit)
- Friendliness (Freundlichkeit)
- Good appearance (Gutes Auftreten)
- Communication skills (Kommunikationsstärke)
- Willingness to learn (Lernbereitschaft)
- Service orientation (Serviceorientierung)

### Digital skills according to DigComp

#### (Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Basic		2 Independent		3 Advanced		4 Highly specialized	
<p><b>Description:</b>IT-Support-MitarbeiterInnen sind in der Lage berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte in der Planung und Entwicklung sowie in der Kommunikation, Zusammenarbeit, Recherche und Dokumentation routiniert zu nutzen. Sie können standardisierte Lösungen anwenden, aber auch neue Lösungsansätze entwickeln. Sie sind in der Lage, selbstständig digitale Inhalte zu erstellen und zu bearbeiten sowie Fehler zu beheben. Außerdem kennen sie die betrieblichen Datensicherheitsvorschriften und sorgen in ihrem Verantwortungsbereich für die Einhaltung und Umsetzung dieser Regeln.</p>							

**Detailed information on the digital skills  
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Area of competence	Skill level(s) from ... to ...								Description
0 - Basics, access and digital understanding	1	2	3	4	5	6	7	8	IT-Support-MitarbeiterInnen müssen sowohl allgemeine als auch berufsspezifische digitale Anwendungen (z. B. Business-Intelligence, Server Administration, Virtuelle Serversysteme, Antivirus-Produkte, Ticketdokumentation, Enterprise-Resource-Planning-Anwendungen, Service-Portale und -Apps) und Geräte selbstständig und sicher anwenden können sowie auch komplexe und unvorhergesehene Aufgaben flexibel lösen können.
1 - Handling information and data	1	2	3	4	5	6	7	8	IT-Support-MitarbeiterInnen müssen umfassende Daten und Informationen recherchieren, vergleichen, beurteilen und bewerten können, aus den gewonnenen Daten selbstständig Konzepte und Empfehlungen ableiten und in ihrer Arbeit umsetzen.
2 - Communication, interaction and collaboration	1	2	3	4	5	6	7	8	IT-Support-MitarbeiterInnen verwenden digitale Anwendungen zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation mit KollegInnen und Kundinnen und Kunden auf fortgeschrittenem Niveau.
3 - Creation, production and publication	1	2	3	4	5	6	7	8	IT-Support-MitarbeiterInnen müssen umfangreiche und komplexe digitale Informationen und Daten selbstständig erstellen und in bestehende digitale Anwendungen einpflegen können.
4 - Security and sustainable use of resources	1	2	3	4	5	6	7	8	IT-Support-MitarbeiterInnen beurteilen die für den jeweiligen Anlassfall relevanten Datenschutz- und -sicherheitsregeln und unterstützen Kundinnen und Kunden und KollegInnen bei der Einhaltung dieser Regeln.
5 - Problem solving, innovation and continued learning	1	2	3	4	5	6	7	8	IT-Support-MitarbeiterInnen entwickeln selbstständig und im Team digitale Lösungen für komplexe berufsspezifische Fragestellungen. Sie erkennen Probleme und Fehlerquellen digitaler Anwendungen, arbeiten an deren Behebung mit und entwickeln Anwendungen weiter.

**Training, certificates, further education  
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

**Typical qualification levels  
(Typische Qualifikationsniveaus)**

- Job with apprenticeship training (Beruf mit Lehrausbildung)
- Job with medium-level vocational school and technical training (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Job with higher vocational school and technical training (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

## **Apprenticeship**

### **(Ausbildung)**

#### **Lehre**

- Information technologist, focus on industrial engineering (Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Betriebstechnik) (2 Focus (Schwerpunkte))
- Information technologist, focus on systems technology (Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Systemtechnik) (2 Focus (Schwerpunkte))
- Mechatronics technician, IT, digital systems and network technology as main module (MechatronikerIn, Hauptmodul IT-, Digitalsystem- und Netzwerktechnik) (6 Main Modules (Hauptmodule))

#### **BMS - Berufsbildende mittlere Schule**

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

#### **BHS - Berufsbildende höhere Schule**

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

#### **AHS - Allgemeinbildende höhere Schule**

### **Certificates and qualifications (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)**

- Microsoft Certificates (Microsoft-Zertifikate)
  - Microsoft Certified Systems Administrator (Microsoft Certified Systems Administrator)
  - Microsoft Office Specialist (Microsoft Office Specialist)

## **Further education**

### **(Weiterbildung)**

#### **Fachliche Weiterbildung Vertiefung**

- Business Intelligence
- Computer Based Training
- Datenbanken
- Datensicherheit
- Datensicherheitskonzepte
- ERP-Systeme
- Internettechnologien
- IT-Hardware
- IT-Prozessanalyse
- Netzwerktechnik

#### **Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven**

- Werkmeisterprüfung für Informationstechnologie
- Lehrlingsausbilderprüfung
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik
- Zertifikat ProjektmanagerIn
- Hochschulstudien - Informatik, Computer- und Datenwissenschaften
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Fachspezifische Universitäts- und Fachhochschullehrgänge

#### **Bereichsübergreifende Weiterbildung**

- Fremdsprachen
- Gesprächstechniken
- Projektmanagement
- Qualitätsmanagement
- Technische Dokumentation
- Zeitmanagement

### **Weiterbildungsveranstalter**

- Betriebsinterne Schulungen
- Fachverband Unternehmensberatung, Buchhaltung und IT
- Hersteller- und Zulieferbetriebe
- Fachmesse- und Tagungsveranstalter
- Werkmeisterschulen
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen
- BHS - Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik
- Kollegs
- Fachhochschulen
- Universitäten

### **Knowledge of German according to CEFR**

#### **(Deutschkenntnisse nach GERS)**

B2 Gute bis C1 Sehr gute Deutschkenntnisse

Telefonische Beratungstätigkeit erfordert grundsätzlich sehr gute Sprachbeherrschung, da bei der Kommunikation über Telefon Gestik und Mimik als zusätzliche Information wegfallen. In Ausnahmefällen werden in Inseraten auch Personen mit geringen Deutschkenntnissen gesucht. Hier handelt es sich in der Regel um einfache Vermittlungstätigkeiten und nicht um Beratungstätigkeiten.

### **Further professional information**

#### **(Weitere Berufsinfos)**

#### **Self-employment**

##### **(Selbstständigkeit)**

#### **Work environment**

##### **(Arbeitsumfeld)**

- Work on screen (Arbeit am Bildschirm)
- High psychological stress (Hohe psychische Belastung)
- Sunday and holiday service (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Constant telephone communication (Ständige Telefonkommunikation)
- Constant contact with people (Ständiger Kontakt mit Menschen)

#### **Competency Questionnaire**

##### **(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)**

Hotline consultant for IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

IT support employee (IT-SupportmitarbeiterIn)

Customer advisor for IT (KundenbetreuerIn für EDV)

#### **Occupational specializations**

##### **(Berufsspezialisierungen)**

IT supporter (EDV-SupporterIn)

Hotline consultant for IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

IT dispatcher (IT-DispatcherIn)

Employee in IT user service (MitarbeiterIn im EDV-Benutzerservice)

Employee in IT end user support (MitarbeiterIn im EDV-End-User Support)

Employee in software support (MitarbeiterIn im Softwaresupport)

Service supporter for IT (ServicesupporterIn für EDV)

Graduate engineer in technical support (DiplomingenieurIn im Technischen Support)

Service engineer in operational support (Service-IngenieurIn im Operational Support)

Service engineer for IT ( m / f) (Service Engineer für EDV (m/w))  
 Technical Supporter for EDP (TechnischeR SupporterIn für EDV)  
 Technical Support Engineer for EDP (TechnischeR SupportingenieurIn für EDV)

Employee in call centers for IT support (MitarbeiterIn in Callcenters für EDV-Support)

Support employee for ERP systems (Support-MitarbeiterIn für ERP-Systeme)  
 User-Supporter for EDV (User-SupporterIn für EDV)

1st/ 2nd Level Supporter (m/f) (1st/ 2nd Level Supporter (m/w))  
 Application supporter (ApplikationssupporterIn)  
 Assistant service management (AssistentIn Servicemanagement)  
 First level support employee in the IT area I (First Level Support-MitarbeiterIn im EDV-Bereich)  
 IT help desk agent (IT-HelpdeskagentIn)  
 IT help desk employee (IT-HelpdeskmitarbeiterIn)  
 IT hotline agent (IT-HotlineagentIn)  
 IT service desk employee (IT-Service-Desk-MitarbeiterIn)  
 IT support engineer (m / f) (IT-Support-Engineer (m/w))  
 IT support employee (IT-SupportmitarbeiterIn)  
 Customer advisor for IT (KundenbetreuerIn für EDV)  
 Product supporter (Product-SupporterIn)  
 Service Desk Specialist (m / f) (Service Desk Specialist (m/w))  
 Service manager for EDV (ServiceleiterIn für EDV)  
 Support Engineer (m / w) for Cisco systems (Support Engineer (m/w) für Cisco-Systeme)  
 Team leader in IT support (TeamleiterIn im EDV-Support)  
 Team leader in the help desk (TeamleiterIn im Helpdesk)  
 Team leader in software support (TeamleiterIn im Software-Support)  
 Telephone customer advisor for EDV (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn für EDV)  
 Tele Sales professional for IT (m / f) (Tele Sales Professional für EDV (m/w))

### **Related professions**

#### **(Verwandte Berufe)**

- Application supervisor (AnwendungsbetreuerIn)
- Call center employee (Callcenter-MitarbeiterIn)
- IT trainer (EDV-TrainerIn)
- Information and communication technician (Informations- und KommunikationstechnikerIn)

### **Allocation to BIS occupational areas and upper groups**

#### **(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)**

**Electrical engineering, electronics, telecommunications, IT (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)**

- IT support, training, consultancy and sales (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)




### **Allocation to AMS occupational classification (six-digit)**

#### **(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))**

- 647508 Customer advisor IT (Ing) (Kundenbetreuer/in EDV (Ing))
- 647808 Customer advisor (IT) (Kundenbetreuer/in (EDV))
- 647818 Hotline advisor (EDV-HelpDesk) (Hotline-Berater/in (EDV-HelpDesk))
- 647848 IT support staff (IT-Support-Mitarbeiter/in)


### **Information in the vocational lexicon**

**(Informationen im Berufslexikon)**

-  First/Second Level Supporter (m/w) (Schule)
-  IT-Support-MitarbeiterIn (Schule)
-  Third Level Supporter (m/w) (Schule)

**Information in the training compass**

**(Informationen im Ausbildungskompass)**

-  IT support employee (IT-Support-MitarbeiterIn)

 powered by Google Translate

The text was automatically translated from German. The German terms are shown in brackets.

THIS SERVICE MAY INCLUDE TRANSLATIONS PROVIDED BY GOOGLE. GOOGLE DISCLAIMS ANY LIABILITY WITH RESPECT TO TRANSLATIONS, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING ANY LIABILITY FOR ACCURACY, RELIABILITY AND ANY IMPLIED LIABILITY FOR MARKET EFFICIENCY AND DISCLAIMER.

Der Text wurde automatisiert aus dem Deutschen übersetzt. Die deutschen Begriffe werden in Klammern angezeigt.

DIESER DIENST KANN ÜBERSETZUNGEN ENTHALTEN, DIE VON GOOGLE BEREITGESTELLT WERDEN. GOOGLE SCHLIEßT IN BEZUG AUF DIE ÜBERSETZUNGEN JEDLICHE HAFTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIEßLICH JEDLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND JEDLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

This job profile was updated on 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)