

Zaposlenik u IT podršci (m/ž) (IT-Support-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Glavne djelatnosti (Haupttätigkeiten)

Zaposlenici informatičke podrške pružaju informacije i pomoć o operativnim IT sustavima telefonom ili e-poštom. Prihvaćaju tehnička pitanja i probleme kupaca i nastoje pružiti odgovarajuće informacije. Oni također dokumentiraju probleme koji se ne mogu odmah riješiti i zahtijevaju daljnju obradu (putem 'podrške druge razine').

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.

prihod (Einkommen)

Zaposlenik u IT podršci (m/ž) zarađuje od 2.340 do 3.350 eura bruto mjesečno (IT-Support-MitarbeiterInnen verdienen ab 2.340 bis 3.350 Euro brutto pro Monat).

Ovisno o stupnju kvalifikacije, početna plaća može biti i veća (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Zanimanje s naukovanjem : 2.340 do 2.930 eura bruto (Beruf mit Lehrausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Zanimanje sa srednjim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem : 2.340 do 2.930 eura bruto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Zanimanje s višim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem : 3.010 do 3.350 eura bruto (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 3.010 bis 3.350 Euro brutto)

Mogućnosti zaposlenja (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Zaposleni za informatičku podršku zaposleni su u hardverskim tvrtkama i tvrtkama za razvoj softvera, velikim prodajnim uredima, pružateljima internetskih usluga, telekomunikacijskim tvrtkama i IT konzultantskim tvrtkama te u pozivnim centrima. Na online radnim platformama ("click work") zaposlenje se može naći i u obliku specifičnog ugovora o radu za samozaposlene.

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.

Trenutna slobodna radna mjesta (Aktuelle Stellenangebote)

.... u AMS internetskoj službi za zapošljavanje (eJob-Soba): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **113**  u AMS eJob sobu (zum AMS-eJob-Room)

Potrebne profesionalne vještine u oglasima (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Dizajn Active Directory (Active Directory Design)
- Sustavi za upravljanje bazama podataka (Datenbankmanagementsysteme)
- Sustavi vatrozida (Firewall-Systeme)
- Podrška prve razine (First Level Support)

- LINUX (LINUX)
- Microsoft Azure (Microsoft Azure)
- Znanje o aplikaciji MS Office (MS Office-Anwendungskennntnisse)
- Mrežne komponente (Netzwerkkomponenten)
- Podrška druge razine (Second Level Support)
- SQL (SQL)
- Windows (Windows)
- Windows Server (Windows Server)

Ostale profesionalne vještine (Weitere berufliche Kompetenzen)

Osnovne profesionalne vještine (Berufliche Basiskompetenzen)

- Vještine call centra (Callcenterkennntnisse)
- IT podrška (IT-Support)
- Prihvatanje kvarova (Störungsannahme)
- Telefonska pomoć (Telefonauskunft)

Tehničke profesionalne vještine (Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Poznavanje operativnog sustava (Betriebssystemkennntnisse)
 - Administracija sustava (Systemadministration) (z. B. Daljinsko održavanje (Fernwartung))
 - Operativni sustavi (Betriebssysteme) (z. B. macOS (macOS), Windows (Windows), Windows Server (Windows Server))
- Poznavanje poslovnog aplikacijskog softvera (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kennntnisse)
 - Sektorski poslovni softver (Branchenspezifische Unternehmenssoftware)
- Znanje o proizvodima i materijalima specifičnim za industriju (Branchenspezifische Produkt- und Materialkennntnisse)
 - IT proizvodi (IT-Produkte) (z. B. IT hardver (IT-Hardware))
- Vještine call centra (Callcenterkennntnisse)
 - Ulazna telefonija (Inbound-Telefonie) (z. B. Prihvatanje kvarova (Störungsannahme), Služba za korisnike u pozivnom centru (Kundenbetreuung im Callcenter))
- Poznavanje baze podataka (Datenbankkennntnisse)
 - Sustavi za upravljanje bazama podataka (Datenbankmanagementsysteme) (z. B. Oracle baze podataka (Oracle-Datenbanken), MS SQL-Server (MS SQL-Server))
- Znanje o sigurnosti podataka (Datensicherheitskennntnisse)
 - Softver za IT sigurnost (IT-Sicherheits-Software) (z. B. Antivirusni softver (Virenschutzsoftware), Sustavi vatrozida (Firewall-Systeme))
 - Analiza IT sigurnosti (IT-Sicherheitsanalyse) (z. B. NIDS (NIDS))
- Znanje stranih jezika (Fremdsprachenkennntnisse)
 - Engleski (Englisch)
- IT podrška (IT-Support)
 - EDP obuka (EDV-Schulung)
 - IT služba za pomoć (IT-Helpdesk) (z. B. IT telefon (IT-Hotline), Podrška za Apple proizvode (Support für Apple Produkte), Podrška druge razine (Second Level Support))
 - Tehnička podrška u IT području (Technischer Support im EDV-Bereich) (z. B. Rješavanje problema s IT uređajima (Fehlerbehandlung bei IT-Geräten))
 - Upravljanje incidentima (Incident Management) (z. B. Rukovanje incidentima (Incident Handling))
- Vještine korisničke podrške (Kundenbetreuungskennntnisse)
 - Savjetodavna nadležnost (Beratungskompetenz) (z. B. Savjeti stručnjaka (Fachberatung), Telefonsko

savjetovanje (Telefonische Beratung), Savjeti kupaca (Kundenberatung))

- Vještine upravljanja (Managementkenntnisse)
 - Tehnike upravljanja (Managementtechniken) (z. B. Upravljanje IT uslugama (IT-Service-Management))
- Znanje mrežne tehnologije (Netzwerktechnik-Kenntnisse)
 - Administracija mreže (Netzwerkadministration)
 - Tipovi mreža (Netzwerktypen) (z. B. Windows klijent (Windows Client), Microsoft klijent (Microsoft Client))
- Poznavanje programskih jezika (Programmiersprachen-Kenntnisse)
 - Jezici skripti (Script-Sprachen)
 - Jezici s više paradigmi (Multi-Paradigmen-Sprachen) (z. B. VB - Visual Basic (VB - Visual Basic))

Opće profesionalne vještine

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Operativna spremnost (Einsatzbereitschaft)
 - prilagodljivost (Anpassungsfähigkeit)
- Ljubaznost (Freundlichkeit)
- Dobar izgled (Gutes Auftreten)
- Komunikacijske vještine (Kommunikationsstärke)
- Spremnost za učenje (Lernbereitschaft)
- Orijentacija na uslugu (Serviceorientierung)

Digitalne vještine prema DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Osnovni		2 Samostalna		3 Napredno		4 Visoko specijalizirana	
Opis: 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.							

Detaljne informacije o digitalnim vještinama
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Područje nadležnosti	Razina(e) vještine od ... do ...								Opis
0 - Osnove, pristup i digitalno razumijevanje	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 - Rukovanje informacijama i podacima	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 - Komunikacija, interakcija i suradnja	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 - Stvaranje, produkcija i objavljivanje	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 - Sigurnost i održivo korištenje resursa	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 - Rješavanje problema, inovacija i kontinuirano učenje	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.

Obuka, certifikati, daljnje usavršavanje
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Tipične razine vještina
(Typische Qualifikationsniveaus)

- Zanimanje s naukovanjem (Beruf mit Lehrausbildung)
- Zanimanje sa srednjim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Zanimanje s višim strukovnim obrazovanjem i stručnim obrazovanjem (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Obuka

(Ausbildung)

Lehre

- Informacijski tehnolog, smjer pogonska tehnika (m/ž) (Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Betriebstechnik) (2 Fokus (Schwerpunkte))
- Informacijski tehnolog, smjer systemska tehnika (m/ž) (Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Systemtechnik) (2 Fokus (Schwerpunkte))
- Tehničar za mehatroniku, glavni modul tehnika IT sustava, digitalnog sustava i mrežnog sustava (m/ž) (MechatronikerIn, Hauptmodul IT-, Digitalsystem- und Netzwerktechnik) (6 Glavni moduli (Hauptmodule))

BMS - Berufsbildende mittlere Schule

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

BHS - Berufsbildende höhere Schule

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

AHS - Allgemeinbildende höhere Schule

Potvrde i kvalifikacije (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- Microsoftovi certifikati (Microsoft-Zertifikate)
 - Microsoftov certificirani sistemski administrator (Microsoft Certified Systems Administrator)
 - Specijalist za Microsoft Office (Microsoft Office Specialist)

Kontinuirano obrazovanje

(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

Poznavanje njemačkog prema CEFR-u (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.

Dodatne informacije o poslu (Weitere Berufsinfos)

Samozapošljavanje (Selbstständigkeit)

Radno okruženje (Arbeitsumfeld)

- Rad na ekranu (Arbeit am Bildschirm)
- Visok psihološki stres (Hohe psychische Belastung)
- Nedjeljna i blagdanska služba (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Stalna telefonska komunikacija (Ständige Telefonkommunikation)
- Stalni kontakt s ljudima (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Upitnik kompetencija (Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Savjetnik za telefonske linije za IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

IT pomoćno osoblje (IT-SupportmitarbeiterIn)

Savjetnik za korisnike za IT (KundenbetreuerIn für EDV)

Stručne specijalizacije (Berufsspezialisierungen)

Podrška za IT (EDV-SupporterIn)

Savjetnik za telefonske linije za IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

IT dispečer (IT-DispatcherIn)

Zaposlenik u IT korisničkoj službi (MitarbeiterIn im EDV-Benutzerservice)

Zaposlenik u IT podršci za krajnjeg korisnika (MitarbeiterIn im EDV-End-User Support)

Zaposlenik u softverskoj podršci (MitarbeiterIn im Softwaresupport)

Podržavač IT usluga (ServicesupporterIn für EDV)

Diplomirani inženjer za tehničku podršku (DiplomingenieurIn im Technischen Support)

Servisni inženjer u operativnoj podršci (Service-IngenieurIn im Operational Support)

Servisni inženjer za IT (m / ž) (Service Engineer für EDV (m/w))
Tehnička podrška za EDP (TechnischeR SupporterIn für EDV)
Inženjer tehničke podrške za EDP (TechnischeR SupportingenieurIn für EDV)

Zaposlenik u pozivnim centrima za IT podršku (MitarbeiterIn in Callcenters für EDV-Support)

Zaposlenik podrške za ERP sustave (Support-MitarbeiterIn für ERP-Systeme)
Korisnik-podrška za EDV (User-SupporterIn für EDV)

Supporter 1./2. razine (m/ž) (1st/ 2nd Level Supporter (m/w))
Podrška aplikacijama (ApplikationssupporterIn)
Pomoćnik upravljanja uslugama (AssistentIn Servicemanagement)
Zaposlenik prve razine u IT području (First Level Support-MitarbeiterIn im EDV-Bereich)
Agent za službu IT službe (IT-HelpdeskagentIn)
Zaposlenik IT službe za pomoć (IT-HelpdeskmitarbeiterIn)
Agent za IT liniju (IT-HotlineagentIn)
Zaposlenik IT službe (IT-Service-Desk-MitarbeiterIn)
Inženjer IT podrške (m / ž) (IT-Support-Engineer (m/w))
IT pomoćno osoblje (IT-SupportmitarbeiterIn)
Savjetnik za korisnike za IT (KundenbetreuerIn für EDV)
Podržavač proizvoda (Product-SupporterIn)
Specijalist servisnog odjela (m / ž) (Service Desk Specialist (m/w))
Voditelj usluge za EDV (ServiceleiterIn für EDV)
Inženjer podrške (m / ž) za Cisco sustave (Support Engineer (m/w) für Cisco-Systeme)
Vođa tima u IT podršci (TeamleiterIn im EDV-Support)
Vođa tima u službi za pomoć (TeamleiterIn im Helpdesk)
Vođa tima u softverskoj podršci (TeamleiterIn im Software-Support)
Telefonski savjetnik za kupce za EDV (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn für EDV)
Tele prodaja stručnjak za IT (m / ž) (Tele Sales Professional für EDV (m/w))

Srodna zanimanja (Verwandte Berufe)

- Održavatelj aplikacija (m/ž) (AnwendungsbetreuerIn)
- Radnik/radnica u call centru (Callcenter-MitarbeiterIn)
- Voditelj informatičke obuke (m/ž) (EDV-TrainerIn)
- Informacijski i komunikacijski tehničar (m/ž) (Informations- und KommunikationstechnikerIn)

Dodjela za BIS područja rada i glavne skupine

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Elektrotehnika, elektronika, telekomunikacije, IT (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)

- IT podrška, obuka, savjetovanje i prodaja (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)

Dodjela za AMS klasifikaciju zanimanja (šesteroznamenaksto)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 647508 Savjetnik za korisnike IT (Ing) (Kundenbetreuer/in EDV (Ing))
- 647808 Savjetnik za kupce (IT) (Kundenbetreuer/in (EDV))
- 647818 Savjetnik za telefonsku liniju (EDV HelpDesk) (Hotline-Berater/in (EDV-HelpDesk))
- 647848 Zaposlenik u IT podršci (IT-Support-Mitarbeiter/in)

Podaci u stručnom leksikonu

(Informationen im Berufslexikon)

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

Podaci u kompasu za obuku

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Zaposlenik u IT podršci (m/ž) (IT-Support-MitarbeiterIn)



Tekst je automatski preveden s njemačkog. Njemački pojmovi prikazani su u zagradama.

OVAJ USLUGA MOŽE UKLJUČITI PRIJEVODE KOJE NALAZE GOOGLE SE ODRIČE BILO KOJE ODGOVORNOSTI U VEZI SA PRIJEVODIMA, IZRIČITIM ILI IMPLICIRANIM, UKLJUČUJUĆI BILO KOJU ODGOVORNOST ZA TOČNOST, POUZDANOST I BILO KOJU IMPLICIRANU ODGOVORNOST ZA TRŽIŠNU UČINKOVITOST I ODGOVORNOST.

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 JEGLICHE HAFTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIEßLICH JEGLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND JEGLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

Ovaj profesionalni profil ažuriran je 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)