

Pracownik wsparcia IT (IT-Support-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Główne działania (Haupttätigkeiten)

Pracownicy wsparcia IT udzielają informacji i pomocy w zakresie obsługi systemów informatycznych telefonicznie lub mailowo. Otrzymują pytania techniczne i problemy od klientów i starają się udzielić odpowiednich informacji. Dokumentują również problemy, których nie można natychmiast rozwiązać i które wymagają dalszego przetwarzania (poprzez „wsparcie drugiego poziomu”).

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.

Dochód (Einkommen)

Pracownik wsparcia IT zarabia od 2.340 do 3.350 euro brutto miesięcznie (IT-Support-MitarbeiterInnen verdienen ab 2.340 bis 3.350 Euro brutto pro Monat).

W zależności od poziomu kwalifikacji wynagrodzenie początkowe może być wyższe (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Zawód ze szkoleniem zawodowym : 2.340 do 2.930 euro brutto (Beruf mit Lehrausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Zawód w średniej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym : 2.340 do 2.930 euro brutto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Zawód w wyższej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym : 3.010 do 3.350 euro brutto (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 3.010 bis 3.350 Euro brutto)

Możliwości zatrudnienia (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Pracownicy wsparcia IT są zatrudniani przez firmy produkujące sprzęt i oprogramowanie, duże biura sprzedaży, dostawców Internetu, firmy telekomunikacyjne i firmy konsultingowe IT oraz w call center. Zatrudnienie w formie konkretnej pracy zleconej dla osób samozatrudnionych można również znaleźć na internetowych platformach pracy („kliknij praca”).

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.

Aktualne wakaty (Aktuelle Stellenangebote)

.... w internetowym serwisie pośrednictwa pracy AMS (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **113**  do AMS eJob Room (zum AMS-eJob-Room)

Umiejętności zawodowe wymagane w reklamach (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Projektowanie Active Directory (Active Directory Design)
- Systemy zarządzania bazami danych (Datenbankmanagementsysteme)
- Systemy zapory (Firewall-Systeme)

- Wsparcie pierwszego stopnia (First Level Support)
- LINUX (LINUX)
- Microsoft Azure (Microsoft Azure)
- Znajomość aplikacji MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Składniki sieci (Netzwerkkomponenten)
- Wsparcie drugiego stopnia (Second Level Support)
- SQL (SQL)
- Okna (Windows)
- Serwer Windows (Windows Server)

Inne umiejętności zawodowe (Weitere berufliche Kompetenzen)

Podstawowe umiejętności zawodowe (Berufliche Basiskompetenzen)

- Umiejętności call center (Callcenterkenntnisse)
- Wsparcie informatyczne (IT-Support)
- Akceptacja błędu (Störungsannahme)
- Pomoc katalogowa (Telefonauskunft)

Techniczne umiejętności zawodowe (Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Znajomość systemów operacyjnych (Betriebssystemkenntnisse)
 - Administracja systemem (Systemadministration) (z. B. Zdalna konserwacja (Fernwartung))
 - Systemy operacyjne (Betriebssysteme) (z. B. macOS (macOS), Okna (Windows), Serwer Windows (Windows Server))
- Znajomość oprogramowania aplikacji biznesowych (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Oprogramowanie biznesowe specyficzne dla branży (Branchenspezifische Unternehmenssoftware)
- Specyficzna dla branży wiedza o produktach i materiałach (Branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse)
 - Produkty IT (IT-Produkte) (z. B. Sprzęt IT (IT-Hardware))
- Umiejętności call center (Callcenterkenntnisse)
 - Telefonia przychodząca (Inbound-Telefonie) (z. B. Akceptacja błędu (Störungsannahme), Obsługa klienta w call center (Kundenbetreuung im Callcenter))
- Znajomość baz danych (Datenbankkenntnisse)
 - Systemy zarządzania bazami danych (Datenbankmanagementsysteme) (z. B. Bazy danych Oracle (Oracle-Datenbanken), Serwer MS SQL (MS SQL-Server))
- Wiedza o bezpieczeństwie danych (Datensicherheitskenntnisse)
 - Oprogramowanie bezpieczeństwa IT (IT-Sicherheits-Software) (z. B. Oprogramowanie antywirusowe (Virenschutzsoftware), Systemy zapory (Firewall-Systeme))
 - Analiza bezpieczeństwa IT (IT-Sicherheitsanalyse) (z. B. GNIAZDO (NIDS))
- Znajomość języków obcych (Fremdsprachenkenntnisse)
 - angielski (Englisch)
- Wsparcie informatyczne (IT-Support)
 - Szkolenia informatyczne (EDV-Schulung)
 - Dział pomocy IT (IT-Helpdesk) (z. B. Infolinia informatyczna (IT-Hotline), Wsparcie dla produktów Apple (Support für Apple Produkte), Wsparcie drugiego stopnia (Second Level Support))
 - Wsparcie techniczne w obszarze IT (Technischer Support im EDV-Bereich) (z. B. Rozwiązywanie problemów z urządzeniami IT (Fehlerbehandlung bei IT-Geräten))
 - Zarządzanie incydentami (Incident Management) (z. B. Obsługa incydentów (Incident Handling))

- Umiejętności obsługi klienta (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Kompetencje doradcze (Beratungskompetenz) (z. B. Porady eksperta (Fachberatung), Porady telefoniczne (Telefonische Beratung), Porady dla klientów (Kundenberatung))
- Umiejętności zarządzania (Managementkenntnisse)
 - Techniki zarządzania (Managementtechniken) (z. B. Zarządzanie usługami IT (IT-Service-Management))
- Znajomość technologii sieciowych (Netzwerktechnik-Kenntnisse)
 - Administracja siecią (Netzwerkadministration)
 - Typy sieci (Netzwerktypen) (z. B. Klient Windows (Windows Client), Klient Microsoft (Microsoft Client))
- Znajomość języków programowania (Programmiersprachen-Kenntnisse)
 - Języki skryptowe (Script-Sprachen)
 - Języki wieloparadygmatowe (Multi-Paradigmen-Sprachen) (z. B. VB – Visual Basic (VB - Visual Basic))

Ogólne umiejętności zawodowe

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Gotowość operacyjna (Einsatzbereitschaft)
 - Możliwość dostosowania (Anpassungsfähigkeit)
- Życzliwość (Freundlichkeit)
- Dobry wygląd (Gutes Auftreten)
- Umiejętności komunikacyjne (Kommunikationsstärke)
- Chęć do nauki (Lernbereitschaft)
- Orientacja na usługi (Serviceorientierung)

Kompetencje cyfrowe według DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Podstawowe		2 osoby prowadzące działalność na własny rachunek		3 Zaawansowane		4 Wysoce wyspecjalizowane	
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.							

**Szczegółowe informacje na temat umiejętności cyfrowych
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Obszar kompetencji	Poziom(y) kompetencji od ... do ...								Opis
0 - Podstawy, dostęp i zrozumienie cyfrowe	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 - Postępowanie z informacjami i danymi	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 - Komunikacja, interakcja i współpraca	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 - Kreacja, produkcja i publikacja	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 - Bezpieczeństwo i zrównoważone wykorzystanie zasobów	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 - Rozwiązywanie problemów, innowacje i ciągłe uczenie się	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.

**Szkolenia, certyfikaty, dalsze szkolenia
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

**Typowe poziomy umiejętności
(Typische Qualifikationsniveaus)**

- Zawód ze szkoleniem zawodowym (Beruf mit Lehrausbildung)
- Zawód w średniej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Zawód w wyższej szkole zawodowej i szkoleniu technicznym (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Szkolenie

(Ausbildung)

Lehre

- Informatyk, skoncentrowany na inżynierii przemysłowej (Informationstechnologie/-technologin, Schwerpunkt Betriebstechnik) (2 Skup się (Schwerpunkte))
- Informatyk, koncentracja na technologii systemów (Informationstechnologie/-technologin, Schwerpunkt Systemtechnik) (2 Skup się (Schwerpunkte))
- Technik mechatronik, moduł główny IT, system cyfrowy i technologia sieciowa (MechatronikerIn, Hauptmodul IT-, Digitalsystem- und Netzwerktechnik) (6 Głównie moduły (Hauptmodule))

BMS - Berufsbildende mittlere Schule

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

BHS - Berufsbildende höhere Schule

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

AHS - Allgemeinbildende höhere Schule

Certyfikaty i kwalifikacje (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- Certyfikaty Microsoft (Microsoft-Zertifikate)
 - Certyfikowany administrator systemów Microsoft (Microsoft Certified Systems Administrator)
 - Specjalista ds. pakietu Microsoft Office (Microsoft Office Specialist)

Kształcenie ustawiczne

(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

Znajomość języka niemieckiego według 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.

Dalsze informacje zawodowe (Weitere Berufsinfos)

Samozatrudnienie (Selbstständigkeit)

Środowisko pracy (Arbeitsumfeld)

- Praca na ekranie (Arbeit am Bildschirm)
- Wysoki stres psychiczny (Hohe psychische Belastung)
- Nabożeństwo w niedziele i święta (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Stała komunikacja telefoniczna (Ständige Telefonkommunikation)
- Stały kontakt z ludźmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Kwestionariusz kompetencji (Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Konsultant infolinii ds. IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

pracownik wsparcia IT (IT-SupportmitarbeiterIn)

Przedstawiciel obsługi klienta ds. IT (KundenbetreuerIn für EDV)

Specjalizacje zawodowe (Berufsspezialisierungen)

Wsparcie IT (EDV-SupporterIn)

Konsultant infolinii ds. IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

Dyspozytor IT (IT-DispatcherIn)

Pracownik obsługi użytkowników IT (MitarbeiterIn im EDV-Benutzerservice)

Pracownik działu wsparcia użytkowników końcowych IT (MitarbeiterIn im EDV-End-User Support)

Pracownik wsparcia oprogramowania (MitarbeiterIn im Softwaresupport)

Wsparcie serwisowe dla IT (ServicesupporterIn für EDV)

Absolwent inżyniera wsparcia technicznego (DiplomingenieurIn im Technischen Support)

Inżynier serwisu w dziale wsparcia operacyjnego (Service-IngenieurIn im Operational Support)

Inżynier serwisu IT (m/k) (Service Engineer für EDV (m/w))
Wsparcie techniczne dla IT (TechnischeR SupporterIn für EDV)
Inżynier wsparcia technicznego dla IT (TechnischeR SupportingenieurIn für EDV)

Pracownik call center w zakresie wsparcia IT (MitarbeiterIn in Callcenters für EDV-Support)

Pracownik wsparcia systemów ERP (Support-MitarbeiterIn für ERP-Systeme)
Wsparcie użytkowników IT (User-SupporterIn für EDV)

Wsparcie 1./2. stopnia (m/k) (1st/ 2nd Level Supporter (m/w))
Wsparcie aplikacji (ApplikationssupporterIn)
Asystent ds. zarządzania usługami (AssistentIn Servicemanagement)
Pracownik wsparcia pierwszego stopnia w obszarze IT (First Level Support-MitarbeiterIn im EDV-Bereich)
Agent pomocy technicznej IT (IT-HelpdeskagentIn)
pracownik pomocy technicznej IT (IT-HelpdeskmitarbeiterIn)
Agent infolinii IT (IT-HotlineagentIn)
Pracownik działu obsługi IT (IT-Service-Desk-MitarbeiterIn)
Inżynier wsparcia IT (m/k) (IT-Support-Engineer (m/w))
pracownik wsparcia IT (IT-SupportmitarbeiterIn)
Przedstawiciel obsługi klienta ds. IT (KundenbetreuerIn für EDV)
Wsparcie Produktu (Product-SupporterIn)
Specjalista ds. obsługi klienta (m/k) (Service Desk Specialist (m/w))
Kierownik serwisu IT (ServiceleiterIn für EDV)
Inżynier wsparcia (m/k) systemów Cisco (Support Engineer (m/w) für Cisco-Systeme)
Lider zespołu wsparcia IT (TeamleiterIn im EDV-Support)
Lider zespołu w dziale pomocy technicznej (TeamleiterIn im Helpdesk)
Lider zespołu wsparcia oprogramowania (TeamleiterIn im Software-Support)
Telefoniczna obsługa klienta w zakresie IT (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn für EDV)
Specjalista ds. sprzedaży teleinformatycznej w dziedzinie IT (m/k) (Tele Sales Professional für EDV (m/w))

Zawody pokrewne (Verwandte Berufe)

- Opiekun aplikacji (AnwendungsbetreuerIn)
- Pracownik call center (Callcenter-MitarbeiterIn)
- Trener IT (EDV-TrainerIn)
- Technik ds. informacji i komunikacji (Informations- und KommunikationstechnikerIn)

Przydział do obszarów i grup zawodowych BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Elektrotechnika, elektronika, telekomunikacja, IT (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)

- **Wsparcie IT, szkolenia, doradztwo i sprzedaż (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)**

Przydział do klasyfikacji zawodowej AMS (sechssteller)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 647508 Doradca klienta IT (inż.) (Kundenbetreuer/in EDV (Ing))
- 647808 Doradca klienta (IT) (Kundenbetreuer/in (EDV))
- 647818 Doradca ds. infolinii (EDV-HelpDesk) (Hotline-Berater/in (EDV-HelpDesk))
- 647848 Personel wsparcia IT (IT-Support-Mitarbeiter/in)

Informacje w leksykonie zawodowym

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informacje w kompasie treningowym

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Pracownik wsparcia IT (IT-Support-MitarbeiterIn)



Tekst został przetłumaczony automatycznie z języka niemieckiego. Terminy niemieckie podano w nawiasach. TA USŁUGA MOŻE OBEJMOWAĆ TŁUMACZENIA DOSTARCZANE PRZEZ GOOGLE. GOOGLE ZRZEKA SIĘ WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA TŁUMACZENIA, WYRAŻNE LUB DOROZUMIANE, W TYM WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA DOKŁADNOŚĆ, NIEZAWODNOŚĆ I WSZELKIEJ DOROZUMIANEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA WYDAJNOŚĆ RYNKU I WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI.

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.

Ten profil zawodowy został zaktualizowany 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)