

Angajat de asistență IT (IT-Support-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Activități principale (Haupttätigkeiten)

Personalul de asistență IT oferă informații și asistență cu privire la funcționarea sistemelor IT prin telefon sau e-mail. Aceștia primesc întrebări și probleme tehnice de la clienți și încearcă să furnizeze informații adecvate. De asemenea, documentează problemele care nu pot fi rezolvate imediat și necesită o prelucrare suplimentară (prin „suport de nivel secundar”).

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.

Venituri (Einkommen)

Angajat de asistență IT câștigă între 2.340 și 3.350 euro brut pe lună (IT-Support-MitarbeiterInnen verdienen ab 2.340 bis 3.350 Euro brutto pro Monat).

În funcție de nivelul de calificare, salariul de pornire poate fi mai mare (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Profesie cu formare în ucenicie : 2.340 până la 2.930 euro brut (Beruf mit Lehrausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Ocupație cu școală profesională de nivel mediu și pregătire tehnică : 2.340 până la 2.930 euro brut (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Ocupație cu școală profesională superioară și pregătire tehnică : 3.010 până la 3.350 euro brut (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 3.010 bis 3.350 Euro brutto)

Oportunități de angajare (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Personalul de asistență IT este angajat de companiile hardware și companiile de dezvoltare software, birourile mari de vânzări, furnizorii de internet, companiile de telecomunicații și consultanțele IT, precum și în centrele de apel. Angajarea sub formă de muncă specifică pentru angajații independenți poate fi găsită și pe platformele de lucru online („faceți clic pe lucru”).

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.

Posturi vacante curente (Aktuelle Stellenangebote)

.... în serviciul online de plasare a locurilor de muncă AMS (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **113**  către camera eJob AMS (zum AMS-eJob-Room)

Abilități profesionale necesare în reclame (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Proiectare Active Directory (Active Directory Design)
- Sisteme de gestionare a bazelor de date (Datenbankmanagementsysteme)
- Sisteme de firewall (Firewall-Systeme)

- Sprijin de primul nivel (First Level Support)
- LINUX (LINUX)
- Microsoft Azure (Microsoft Azure)
- Cunoașterea aplicației MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Componente de rețea (Netzwerkkomponenten)
- Sprijin la nivelul doi (Second Level Support)
- SQL (SQL)
- Windows (Windows)
- Windows Server (Windows Server)

Alte competențe profesionale (Weitere berufliche Kompetenzen)

Competențe profesionale de bază (Berufliche Basiskompetenzen)

- Competențe în call center (Callcenterkenntnisse)
- Suport IT (IT-Support)
- Acceptarea erorii (Störungsannahme)
- Asistență în director (Telefonauskunft)

Competențe profesionale tehnice (Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Cunoașterea sistemului de operare (Betriebssystemkenntnisse)
 - Administrarea sistemului (Systemadministration) (z. B. Întreținere la distanță (Fernwartung))
 - Sisteme de operare (Betriebssysteme) (z. B. macOS (macOS), Windows (Windows), Windows Server (Windows Server))
- Cunoaștințe despre software pentru aplicații comerciale (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Software de afaceri specific industriei (Branchenspezifische Unternehmenssoftware)
- Cunoașterea produselor și a materialelor specifice industriei (Branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse)
 - Produse IT (IT-Produkte) (z. B. Hardware IT (IT-Hardware))
- Competențe în call center (Callcenterkenntnisse)
 - Telefonie de intrare (Inbound-Telefonie) (z. B. Acceptarea erorii (Störungsannahme), Serviciu clienți în call center (Kundenbetreuung im Callcenter))
- Cunoașterea bazei de date (Datenbankkenntnisse)
 - Sisteme de gestionare a bazelor de date (Datenbankmanagementsysteme) (z. B. Baze de date Oracle (Oracle-Datenbanken), Server SQL MS (MS SQL-Server))
- Cunoaștințe privind securitatea datelor (Datensicherheitskenntnisse)
 - Software de securitate IT (IT-Sicherheits-Software) (z. B. Software antivirus (Virenschutzsoftware), Sisteme de firewall (Firewall-Systeme))
 - Analiza securității IT (IT-Sicherheitsanalyse) (z. B. NIDS (NIDS))
- Competențe lingvistice străine (Fremdsprachenkenntnisse)
 - Engleză (Englisch)
- Suport IT (IT-Support)
 - Instruire IT (EDV-Schulung)
 - Birou de asistență IT (IT-Helpdesk) (z. B. Linia de asistență IT (IT-Hotline), Asistență pentru produsele Apple (Support für Apple Produkte), Sprijin la nivelul doi (Second Level Support))
 - Asistență tehnică în domeniul IT (Technischer Support im EDV-Bereich) (z. B. Depanarea dispozitivelor IT (Fehlerbehandlung bei IT-Geräten))
 - Managementul incidentelor (Incident Management) (z. B. Tratarea incidentelor (Incident Handling))

- Abilități de asistență clienți (Kundenbetreuungskenntnisse)
 - Competență de consultanță (Beratungskompetenz) (z. B. Sfaturi ale experților (Fachberatung), Sfaturi telefonice (Telefonische Beratung), Sfaturi pentru clienți (Kundenberatung))
- Abilități de management (Managementkenntnisse)
 - Tehnici de gestionare (Managementtechniken) (z. B. Managementul serviciilor IT (IT-Service-Management))
- Cunoașterea tehnologiei rețelei (Netzwerktechnik-Kenntnisse)
 - Administrarea rețelei (Netzwerkadministration)
 - Tipuri de rețea (Netzwerktypen) (z. B. Client Windows (Windows Client), Client Microsoft (Microsoft Client))
- Cunoașterea limbajelor de programare (Programmiersprachen-Kenntnisse)
 - Limbaje script (Script-Sprachen)
 - Limbi multi-paradigme (Multi-Paradigmen-Sprachen) (z. B. VB - Visual Basic (VB - Visual Basic))

Competențe profesionale generale

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Pregătirea operațională (Einsatzbereitschaft)
 - Adaptabilitate (Anpassungsfähigkeit)
- Prietenie (Freundlichkeit)
- Aspect bun (Gutes Auftreten)
- Abilități de comunicare (Kommunikationsstärke)
- Disponibilitatea de a învăța (Lernbereitschaft)
- Orientarea serviciului (Serviceorientierung)

Abilități digitale conform DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 De bază		2 lucrători independenți		3 Avansat		4 Foarte specializat	
Descriere: 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.							

Informații detaliate despre competențele digitale
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Domeniul de competență	Nivel (e) de competență de la ... la ...								Descriere
0 - Elemente de bază, acces și înțelegere digitală	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 - Manipularea informațiilor și a datelor	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 - Comunicare, interacțiune și colaborare	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 - Creare, producere și publicare	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 - Securitatea și utilizarea durabilă a resurselor	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 - Rezolvarea problemelor, inovarea și învățarea continuă	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.

Formare, certificate, formare continuă
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

Nivele tipice de calificare
(Typische Qualifikationsniveaus)

- Profesie cu formare în ucenicie (Beruf mit Lehrausbildung)
- Ocupație cu școală profesională de nivel mediu și pregătire tehnică (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Ocupație cu școală profesională superioară și pregătire tehnică (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Instruieren

(Ausbildung)

Lehre

- Technolog der Information, Konzentration auf die industrielle Ingenieurwesen (Informationstechnologie/-technologin, Schwerpunkt Betriebstechnik) (2 Fokus (Schwerpunkte))
- Technolog der Information, Konzentration auf die Technologie der Systeme (Informationstechnologie/-technologin, Schwerpunkt Systemtechnik) (2 Fokus (Schwerpunkte))
- Techniker in der Mechatronik, Hauptmodul IT, digitales System und Netzwerktechnologie (MechatronikerIn, Hauptmodul IT-, Digitalsystem- und Netzwerktechnik) (6 Module der Hauptmodule))

BMS - Berufsbildende mittlere Schule

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

BHS - Berufsbildende höhere Schule

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

AHS - Allgemeinbildende höhere Schule

Zertifikate und Abschlüsse (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- Zertifikat Microsoft (Microsoft-Zertifikate)
 - Administrator der Systeme Zertifikat Microsoft (Microsoft Certified Systems Administrator)
 - Spezialist Microsoft Office (Microsoft Office Specialist)

Educație continuă

(Weiterbildung)

Fachliche Weiterbildung Vertiefung

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

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven

- Meisterprüfung 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

Cunoașterea limbii germane conform 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.

Informații profesionale suplimentare

(Weitere Berufsinfos)

Muncă independentă

(Selbstständigkeit)

Mediul de lucru

(Arbeitsumfeld)

- Lucrați pe ecran (Arbeit am Bildschirm)
- Stres psihologic ridicat (Hohe psychische Belastung)
- Serviciu de duminică și de sărbătorile legale (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Comunicare telefonică constantă (Ständige Telefonkommunikation)
- Contact constant cu oamenii (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Chestionar de competențe

(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)

Consultant linie fierbinte pentru IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

Angajat suport IT (IT-SupportmitarbeiterIn)

Reprezentant serviciu clienți pentru IT (KundenbetreuerIn für EDV)

Specializări profesionale

(Berufsspezialisierungen)

susținător IT (EDV-SupporterIn)

Consultant linie fierbinte pentru IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

dispecer IT (IT-DispatcherIn)

Angajat în serviciul utilizatorilor IT (MitarbeiterIn im EDV-Benutzerservice)

Angajat în suport IT pentru utilizatorii finali (MitarbeiterIn im EDV-End-User Support)

Angajat suport software (MitarbeiterIn im Softwaresupport)

Susținător de servicii pentru IT (ServicesupporterIn für EDV)

Inginer absolvent în suport tehnic (DiplomingenieurIn im Technischen Support)

Inginer service în suport operațional (Service-IngenieurIn im Operational Support)

Inginer service IT (m/f) (Service Engineer für EDV (m/w))
Suport tehnic pentru IT (TechnischeR SupporterIn für EDV)
Inginer suport tehnic pentru IT (TechnischeR SupportingenieurIn für EDV)

Angajat în call center pentru suport IT (MitarbeiterIn in Callcenters für EDV-Support)

Angajat suport pentru sisteme ERP (Support-MitarbeiterIn für ERP-Systeme)
Susținător utilizator pentru IT (User-SupporterIn für EDV)

Susținător de nivel 1/2 (m/f) (1st/ 2nd Level Supporter (m/w))
Suport de aplicație (ApplikationssupporterIn)
Asistent de management al serviciilor (AssistentIn Servicemanagement)
Angajat suport de prim nivel în domeniul IT (First Level Support-MitarbeiterIn im EDV-Bereich)
agent IT helpdesk (IT-HelpdeskagentIn)
Angajat IT helpdesk (IT-HelpdeskmitarbeiterIn)
Agent de linie fierbinte IT (IT-HotlineagentIn)
Angajat IT service desk (IT-Service-Desk-MitarbeiterIn)
Inginer suport IT (m/f) (IT-Support-Engineer (m/w))
Angajat suport IT (IT-SupportmitarbeiterIn)
Reprezentant serviciu clienți pentru IT (KundenbetreuerIn für EDV)
Suport de produs (Product-SupporterIn)
Specialist Service Desk (m/f) (Service Desk Specialist (m/w))
manager de servicii IT (ServiceleiterIn für EDV)
Inginer suport (m/f) pentru sisteme Cisco (Support Engineer (m/w) für Cisco-Systeme)
Lider de echipă în suport IT (TeamleiterIn im EDV-Support)
Lider de echipă în biroul de asistență (TeamleiterIn im Helpdesk)
Lider de echipă în suport software (TeamleiterIn im Software-Support)
Asistență telefonică pentru clienți pentru IT (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn für EDV)
Tele Sales Professional for IT (m/f) (Tele Sales Professional für EDV (m/w))

Profesii conexe

(Verwandte Berufe)

- Supervizor al aplicației (AnwendungsbetreuerIn)
- Angajat al centrului de apeluri (Callcenter-MitarbeiterIn)
- Formator IT (EDV-TrainerIn)
- Tehnician în informare și comunicare (Informations- und KommunikationstechnikerIn)

Alocarea în zonele și grupurile profesionale ale BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Inginerie electrică, electronică, telecomunicații, IT (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)

- Suport IT, instruire, consiliere și vânzări (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)

Alocarea la clasificarea profesională AMS (șase cifre)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 647508 Consilier client IT (Ing) (Kundenbetreuer/in EDV (Ing))
- 647808 Consilier client (IT) (Kundenbetreuer/in (EDV))
- 647818 Consilier hotline (EDV-HelpDesk) (Hotline-Berater/in (EDV-HelpDesk))
- 647848 Personal de asistență IT (IT-Support-Mitarbeiter/in)

Informații în lexiconul vocațional

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informații în busola de antrenament

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Angajat de asistență IT (IT-Support-MitarbeiterIn)



Textul a fost tradus automat din germană. Termenii germani sunt indicați între paranteze.

ACEST SERVICIU POT INCLUDE TRADUCERI OFERITE DE GOOGLE. GOOGLE DECLARĂ ORICE RESPONSABILITATE CU PRIVIRE LA TRADUCERI, EXPRESĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUSIV ORICE RESPONSABILITATE PENTRU EXACTITATE, FIABILITATE ȘI ORICE RESPONSABILITATE IMPLICITĂ PENTRU EFICIENȚA PIEȚEI ȘI RESPONSABILITATE.

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.

Acest profil profesional a fost actualizat pe 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)