

Pracovník podpory IT (IT-Support-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



Hlavné činnosti (Haupttätigkeiten)

Pracovníci podpory IT poskytujú informácie a pomoc ohľadne prevádzky systémov IT telefonicky alebo e-mailom. Od zákazníkov dostávajú technické otázky a problémy a pokúšajú sa poskytnúť vhodné informácie. Dokumentujú aj problémy, ktoré nie je možné okamžite vyriešiť a vyžadujú si ďalšie spracovanie (prostredníctvom „podpory druhej úrovne“).

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.

Príjem (Einkommen)

Pracovník podpory IT zarába od 2.340 do 3.350 eur hrubého mesačne (IT-Support-MitarbeiterInnen verdienen ab 2.340 bis 3.350 Euro brutto pro Monat).

V závislosti od úrovne kvalifikácie môže byť nástupný plat vyšší (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Profesia s učňovským školením : 2.340 až 2.930 brutto eur (Beruf mit Lehrausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Zamestnanie na strednej odbornej škole a technické vzdelanie : 2.340 až 2.930 brutto eur (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Zamestnanie na vyššej odbornej škole a technické vzdelanie : 3.010 až 3.350 brutto eur (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 3.010 bis 3.350 Euro brutto)

Pracovné príležitosti (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Pracovníci podpory IT sú zamestnaní v spoločnostiach zaoberajúcich sa hardvérom a softvérovým vývojom, veľkých predajných kanceláriách, poskytovateľoch internetu, telekomunikačných spoločnostiach a IT poradenstvách, ako aj v call centrách. Zamestnanie vo forme konkrétnej práce na mieru pre samostatne zárobkovo činné osoby je možné nájsť aj na online pracovných platformách („práca na klik“).

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.

Aktuálne voľné miesta (Aktuelle Stellenangebote)

.... v službe AMS online sprostredkovanie práce (eJob-Room): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room):) **113**  do miestnosti eJob AMS (zum AMS-eJob-Room)

Profesionálne znalosti požadované v reklamách (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Active Directory Design (Active Directory Design)
- Systémy na správu databáz (Datenbankmanagementsysteme)
- Firewall systémy (Firewall-Systeme)

- Podpora prvej úrovne (First Level Support)
- LINUX (LINUX)
- Microsoft Azure (Microsoft Azure)
- Znalosť aplikácie MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Sieťové komponenty (Netzwerkkomponenten)
- Podpora druhého stupňa (Second Level Support)
- SQL (SQL)
- Windows (Windows)
- Windows Server (Windows Server)

Ďalšie odborné schopnosti (Weitere berufliche Kompetenzen)

Základné odborné schopnosti (Berufliche Basiskompetenzen)

- Zručnosti call centra (Callcenterkenntnisse)
- Podpora IT (IT-Support)
- Prijatie chyby (Störungsannahme)
- Pomoc v adresári (Telefonauskunft)

Technické odborné znalosti (Fachliche berufliche Kompetenzen)

- Znalosť operačného systému (Betriebssystemkenntnisse)
 - Správa systému (Systemadministration) (z. B. Dial'ková údržba (Fernwartung))
 - Operačné systémy (Betriebssysteme) (z. B. macOS (macOS), Windows (Windows), Windows Server (Windows Server))
- Znalosť softvéru podnikových aplikácií (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
 - Priemyselný obchodný softvér (Branchenspezifische Unternehmenssoftware)
- Znalosti o výrobkoch a materiáli špecifické pre dané odvetvie (Branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse)
 - IT produkty (IT-Produkte) (z. B. IT hardvér (IT-Hardware))
- Zručnosti call centra (Callcenterkenntnisse)
 - Prichádzajúce telefonovanie (Inbound-Telefonie) (z. B. Prijatie chyby (Störungsannahme), Zákaznícky servis v call centre (Kundenbetreuung im Callcenter))
- Znalosť databázy (Datenbankkenntnisse)
 - Systémy na správu databáz (Datenbankmanagementsysteme) (z. B. Databázy Oracle (Oracle-Datenbanken), Server MS SQL (MS SQL-Server))
- Znalosti o bezpečnosti údajov (Datensicherheitskenntnisse)
 - Bezpečnostný softvér IT (IT-Sicherheits-Software) (z. B. Antivírusový softvér (Virenschutzsoftware), Firewall systémy (Firewall-Systeme))
 - Analýza bezpečnosti IT (IT-Sicherheitsanalyse) (z. B. VNÚTRA (NIDS))
- Znalosť cudzieho jazyka (Fremdsprachenkenntnisse)
 - Angličtina (Englisch)
- Podpora IT (IT-Support)
 - Školenie IT (EDV-Schulung)
 - IT helpdesk (IT-Helpdesk) (z. B. Horúca linka IT (IT-Hotline), Podpora pre produkty Apple (Support für Apple Produkte), Podpora druhého stupňa (Second Level Support))
 - Technická podpora v oblasti IT (Technischer Support im EDV-Bereich) (z. B. Riešenie problémov s IT zariadeniami (Fehlerbehandlung bei IT-Geräten))
 - Riadenie incidentov (Incident Management) (z. B. Riešenie incidentov (Incident Handling))
- Zručnosti zákazníckej podpory (Kundenbetreuungskenntnisse)

- Poradenská spôsobilosť (Beratungskompetenz) (z. B. Odborné rady (Fachberatung), Telefonické poradenstvo (Telefonische Beratung), Zákaznícke poradenstvo (Kundenberatung))
- Manažérske schopnosti (Managementkenntnisse)
 - Techniky riadenia (Managementtechniken) (z. B. Správa IT služieb (IT-Service-Management))
- Znalosti sieťových technológií (Netzwerktechnik-Kenntnisse)
 - Správa siete (Netzwerkadministration)
 - Typy sietí (Netzwerktypen) (z. B. Klient Windows (Windows Client), Klient Microsoft (Microsoft Client))
- Znalosť programovacích jazykov (Programmiersprachen-Kenntnisse)
 - Jazyky skriptov (Script-Sprachen)
 - Jazyky s viacerými paradigmami (Multi-Paradigmen-Sprachen) (z. B. VB - Visual Basic (VB - Visual Basic))

Všeobecné odborné znalosti

(Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Prevádzková pripravenosť (Einsatzbereitschaft)
 - Prispôsobivosť (Anpassungsfähigkeit)
- Ústretovosť (Freundlichkeit)
- Dobrý vzhľad (Gutes Auftreten)
- Komunikačné schopnosti (Kommunikationsstärke)
- Ochota učiť sa (Lernbereitschaft)
- Orientácia na služby (Serviceorientierung)

Digitálne zručnosti podľa DigComp

(Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Základné		2 Živnostníci		3 Rozšírené		4 Vysoko špecializované	
Popis: 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.							

**Podrobné informácie o digitálnych zručnostiach
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Oblasť pôsobnosti	Úroveň kompetencií od ... do ...								Popis
0 - Základy, prístup a digitálne porozumenie	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 - Nakladanie s informáciami a údajmi	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 - Komunikácia, interakcia a spolupráca	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 - Tvorba, produkcia a publikovanie	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 - Bezpečnosť a trvalo udržateľné využívanie zdrojov	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 - Riešenie problémov, inovácie a ďalšie vzdelávanie	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.

**Školenia, osvedčenia, ďalšie školenia
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

**Typické úrovne znalostí
(Typische Qualifikationsniveaus)**

- Profesia s učňovským školením (Beruf mit Lehrausbildung)
- Zamestnanie na strednej odbornej škole a technické vzdelanie (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Zamestnanie na vyššej odbornej škole a technické vzdelanie (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

Školenie

(Ausbildung)

Lehre **NQR^{IV}**

- Informačný technológ, zameranie na priemyselné inžinierstvo (Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Betriebstechnik) (2 Zamerajte sa (Schwerpunkte))
- Informačný technológ, zameranie na systémovú technológiu (Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Systemtechnik) (2 Zamerajte sa (Schwerpunkte))
- Technik mechatroniky, hlavný modul IT, digitálny systém a sieťová technológia (MechatronikerIn, Hauptmodul IT-, Digitalsystem- und Netzwerktechnik) (6 Hlavné moduly (Hauptmodule))

BMS - Berufsbildende mittlere Schule **NQR^{IV}**

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

BHS - Berufsbildende höhere Schule **NQR^V**

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

AHS - Allgemeinbildende höhere Schule

Certifikáty a kvalifikácie (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)

- Certifikáty spoločnosti Microsoft (Microsoft-Zertifikate)
 - Certifikovaný systémový administrátor spoločnosti Microsoft (Microsoft Certified Systems Administrator)
 - Špecialista na Microsoft Office (Microsoft Office Specialist)

Sústavné vzdelávanie

(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

Znalosť nemčiny podľa 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.

Ďalšie odborné informácie**(Weitere Berufsinfos)****Samostatná zárobková činnosť****(Selbstständigkeit)****Pracovné prostredie****(Arbeitsumfeld)**

- Práca na obrazovke (Arbeit am Bildschirm)
- Vysoký psychický stres (Hohe psychische Belastung)
- Nedelňa a sviatočná služba (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Neustála telefonická komunikácia (Ständige Telefonkommunikation)
- Neustály kontakt s ľuďmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)

Dotazník kompetencií**(Berufsspezialisierungen zur Vermittlung)**

Hotline konzultant pre IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

Zamestnanec IT podpory (IT-SupportmitarbeiterIn)

Zástupca zákazníckeho servisu pre IT (KundenbetreuerIn für EDV)

Odborné špecializácie**(Berufsspezialisierungen)**

IT podporovateľ (EDV-SupporterIn)

Hotline konzultant pre IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

IT dispečer (IT-DispatcherIn)

Zamestnanec v IT užívateľskej službe (MitarbeiterIn im EDV-Benutzerservice)

Zamestnanec v IT podpore koncových používateľov (MitarbeiterIn im EDV-End-User Support)

Zamestnanec softvérovej podpory (MitarbeiterIn im Softwaresupport)

Podporovateľ služieb pre IT (ServicesupporterIn für EDV)

Vyštudovaný inžinier v technickej podpore (DiplomingenieurIn im Technischen Support)

Servisný inžinier v prevádzkovej podpore (Service-IngenieurIn im Operational Support)

Servisný inžinier pre IT (m/z) (Service Engineer für EDV (m/w))
Technická podpora pre IT (TechnischeR SupporterIn für EDV)
Technik technickej podpory pre IT (TechnischeR SupportingenieurIn für EDV)

Zamestnanec v call centrách pre IT podporu (MitarbeiterIn in Callcenters für EDV-Support)

Podporný pracovník pre ERP systémy (Support-MitarbeiterIn für ERP-Systeme)
Používateľský podporovateľ pre IT (User-SupporterIn für EDV)

Podporovateľ 1./2. úrovne (m/ž) (1st/ 2nd Level Supporter (m/w))
Podporovateľ aplikácie (ApplikationssupporterIn)
Asistent riadenia služieb (AssistentIn Servicemanagement)
Prvostupňový podporný zamestnanec v oblasti IT (First Level Support-MitarbeiterIn im EDV-Bereich)
Agent IT helpdesku (IT-HelpdeskagentIn)
pracovník IT helpdesku (IT-HelpdeskmitarbeiterIn)
Agent horúcej linky IT (IT-HotlineagentIn)
pracovník IT servisu (IT-Service-Desk-MitarbeiterIn)
IT Support Engineer (m/f) (IT-Support-Engineer (m/w))
Zamestnanec IT podpory (IT-SupportmitarbeiterIn)
Zástupca zákazníckeho servisu pre IT (KundenbetreuerIn für EDV)
Podporovateľ produktu (Product-SupporterIn)
Service Desk Specialist (m/f) (Service Desk Specialist (m/w))
manažér IT služieb (ServiceleiterIn für EDV)
Support Engineer (m/f) pre systémy Cisco (Support Engineer (m/w) für Cisco-Systeme)
Vedúci tímu v IT podpore (TeamleiterIn im EDV-Support)
Vedúci tímu na helpdesku (TeamleiterIn im Helpdesk)
Vedúci tímu v oblasti softvérovej podpory (TeamleiterIn im Software-Support)
Telefonická zákaznícka podpora pre IT (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn für EDV)
Tele Sales Professional pre IT (m/f) (Tele Sales Professional für EDV (m/w))

Súvisiace profesie

(Verwandte Berufe)

- Supervízor aplikácií (AnwendungsbetreuerIn)
- Zamestnanec call centra (Callcenter-MitarbeiterIn)
- IT tréner (EDV-TrainerIn)
- Informačný a komunikačný technik (Informations- und KommunikationstechnikerIn)

Pridelenie profesijným oblastiam a skupinám BIS

(Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

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

- Podpora, školenia, poradenstvo a predaj IT (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)

Pridelenie do pracovnej klasifikácie AMS (šesťmiestne)

(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller))

- 647508 Zákaznícky poradca IT (Ing) (Kundenbetreuer/in EDV (Ing))
- 647808 Poradca pre zákazníkov (IT) (Kundenbetreuer/in (EDV))
- 647818 Poradca horúcej linky (EDV-HelpDesk) (Hotline-Berater/in (EDV-HelpDesk))
- 647848 Pracovníci podpory IT (IT-Support-Mitarbeiter/in)

Informácie v odbornom lexiku

(Informationen im Berufslexikon)

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

Informácie vo výcvikovom kompase

(Informationen im Ausbildungskompass)

-  Pracovník podpory IT (IT-Support-MitarbeiterIn)



Text bol automaticky preložený z nemčiny. Nемеcké výrazy sú uvedené v zátvorkách.

TÁTO SLUŽBA MÔŽE OBSAHOVAŤ PREKLADY POSKYTOVANÉ spoločnosťou GOOGLE. GOOGLE ZRIEKA AKÚKOL'VEK ZODPOVEDNOSŤ V SÚVISLOSTI S PREKLADMI, VÝRAZNÝMI ALEBO IMPLIKOVANÝMI, VRÁTANE VŠETKÝCH ZODPOVEDNOSTÍ ZA PRESNOSŤ, SPOĽAHLIVOSŤ A AKÚKOL'VEK SPRÁVNU ZODPOVEDNOSŤ ZA ÚČINNOSŤ NA TRHU A ODMIETNUTIE.

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.

Tento profesionálny profil bol aktualizovaný 21. November 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 21. November 2025.)