

## Zaposleni pri informacijski podpori (IT-Support-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



### Glavne dejavnosti (Haupttätigkeiten)

Osebe za informacijsko podporo zagotavlja informacije in pomoč pri delovanju sistemov IT po telefonu ali elektronski pošti. Od strank prejemajo tehnična vprašanja in težave ter poskušajo posredovati ustrezne informacije. Dokumentirajo tudi težave, ki jih ni mogoče rešiti takoj in zahtevajo nadaljnjo obdelavo (prek 'podpore na drugi ravni').

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.

### Dohodek (Einkommen)

Zaposleni pri informacijski podpori zasluži od 2.340 do 3.350 evrov bruto na mesec (IT-Support-MitarbeiterInnen verdienen ab 2.340 bis 3.350 Euro brutto pro Monat).

Glede na stopnjo kvalifikacije je lahko začetna plača višja (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):


- Poklic z vajeništvom : 2.340 do 2.930 evro bruto (Beruf mit Lehrausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Poklic na srednji poklicni šoli in tehničnem usposabljanju : 2.340 do 2.930 evro bruto (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.340 bis 2.930 Euro brutto)
- Poklic z višjo poklicno šolo in tehnično izobrazbo : 3.010 do 3.350 evro bruto (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 3.010 bis 3.350 Euro brutto)

### Zaposlitvene možnosti (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Podporno osebje za IT zaposlujejo podjetja za strojno opremo in podjetja za razvoj programske opreme, velike prodajne pisarne, internetni ponudniki, telekomunikacijska podjetja in svetovalci za IT, pa tudi v klicnih centrih. Zaposlitev v obliki posebnega dela po naročilu za samozaposlene je mogoče najti tudi na spletnih delovnih platformah ('delo 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.

### Trenutna prosta delovna mesta (Aktuelle Stellenangebote)

.... v spletni službi za zaposlovanje AMS (eJob-Room): (.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): ) **145**  v sobo za e-delo AMS ( zum AMS-eJob-Room)

### Potrebne poklicne sposobnosti v oglasih (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Oblikovanje aktivnega imenika (Active Directory Design)
- Sistemi za upravljanje baz podatkov (Datenbankmanagementsysteme)
- Sistemi požarnega zidu (Firewall-Systeme)
- Podpora prve stopnje (First Level Support)

- LINUX (LINUX)
- Microsoft Azure (Microsoft Azure)
- Znanje o aplikacijah MS Office (MS Office-Anwendungskenntnisse)
- Komponente omrežja (Netzwerkkomponenten)
- Podpora na drugi ravni (Second Level Support)
- SQL (SQL)
- Windows (Windows)
- Windows Server (Windows Server)

## **Druga poklicna znanja (Weitere berufliche Kompetenzen)**

### **Osnovne poklicne sposobnosti (Berufliche Basiskompetenzen)**

- Spretnosti klicnega centra (Callcenterkenntnisse)
- IT podpora (IT-Support)
- Sprejem napak (Störungsannahme)
- Pomoč pri imeniku (Telefonauskunft)

### **Tehnično strokovno znanje**

#### **(Fachliche berufliche Kompetenzen)**

- Poznavanje operacijskega sistema (Betriebssystemkenntnisse)
  - Sistemska administracija (Systemadministration) (z. B. Vzdrževanje na daljavo (Fernwartung))
  - Operacijski sistemi (Betriebssysteme) (z. B. macOS (macOS), Windows (Windows), Windows Server (Windows Server))
- Poznavanje poslovne programske opreme (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
  - Industrijska programska oprema (Branchenspezifische Unternehmenssoftware)
- Znanje o izdelkih in materialih, specifičnih za industrijo (Branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse)
  - IT izdelki (IT-Produkte) (z. B. IT strojna oprema (IT-Hardware))
- Spretnosti klicnega centra (Callcenterkenntnisse)
  - Vhodna telefonija (Inbound-Telefonie) (z. B. Sprejem napak (Störungsannahme), Storitve za stranke v klicnem centru (Kundenbetreuung im Callcenter))
- Poznavanje baze podatkov (Datenbankkenntnisse)
  - Sistemi za upravljanje baz podatkov (Datenbankmanagementsysteme) (z. B. Oracle baze podatkov (Oracle-Datenbanken), MS SQL strežnik (MS SQL-Server))
- Znanje o varnosti podatkov (Datensicherheitskenntnisse)
  - Programska oprema za varnost IT (IT-Sicherheits-Software) (z. B. Protivirusna programska oprema (Virenschutzsoftware), Sistemi požarnega zidu (Firewall-Systeme))
  - Analiza varnosti IT (IT-Sicherheitsanalyse) (z. B. NIDS (NIDS))
- Znanje tujih jezikov (Fremdsprachenkenntnisse)
  - Angleščina (Englisch)
- IT podpora (IT-Support)
  - Usposabljanje za IT (EDV-Schulung)
  - Služba za pomoč IT (IT-Helpdesk) (z. B. Telefonska linija za IT (IT-Hotline), Podpora za izdelke Apple (Support für Apple Produkte), Podpora na drugi ravni (Second Level Support))
  - Tehnična podpora na področju IT (Technischer Support im EDV-Bereich) (z. B. Odpravljanje težav z napravami IT (Fehlerbehandlung bei IT-Geräten))
  - Obvladovanje incidentov (Incident Management) (z. B. Obravnavanje incidentov (Incident Handling))
- Spretnosti podpore strankam (Kundenbetreuungskenntnisse)
  - Svetovalna usposobljenost (Beratungskompetenz) (z. B. Strokovni nasveti (Fachberatung), Telefonski

nasveti (Telefonische Beratung), Svetovanje strankam (Kundenberatung))

- Vodstvene sposobnosti (Managementkenntnisse)
  - Tehnike upravljanja (Managementtechniken) (z. B. Upravljanje storitev IT (IT-Service-Management))
- Znanje o omrežni tehnologiji (Netzwerktechnik-Kenntnisse)
  - Upravljanje omrežja (Netzwerkadministration)
  - Vrste omrežij (Netzwerktypen) (z. B. Odjemalec za Windows (Windows Client), Odjemalec Microsoft (Microsoft Client))
- Poznavanje programskih jezikov (Programmiersprachen-Kenntnisse)
  - Skriptni jeziki (Script-Sprachen)
  - Jeziki z več paradigmi (Multi-Paradigmen-Sprachen) (z. B. VB - Visual Basic (VB - Visual Basic))

### Splošne poklicne sposobnosti

#### (Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Operativna pripravljenost (Einsatzbereitschaft)
  - Prilagodljivost (Anpassungsfähigkeit)
- Prijaznost (Freundlichkeit)
- Dober videz (Gutes Auftreten)
- Komunikacijske sposobnosti (Kommunikationsstärke)
- Pripravljenost na učenje (Lernbereitschaft)
- Usmerjenost v storitve (Serviceorientierung)

### Digitalne veščine glede na DigComp

#### (Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Osnovno		2 samozaposlena		3 Napredno		4 Visoko specializirani	
<p><b>Opis:</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>							

**Podrobne informacije o digitalnih veščinah  
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Področje pristojnosti	Stopnje usposobljenosti od ... do ...								Opis
	1	2	3	4	5	6	7	8	
0 - Osnove, dostop in digitalno razumevanje	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 - Ravnanje z informacijami in podatki	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 in sodelovanje	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 - Ustvarjanje, produkcija in objava	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 - Varnost in trajnostna raba virov	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 - Reševanje problemov, inovativnost in stalno 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.

**Usposabljanje, certifikati, nadaljnje usposabljanje  
(Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)**

**Tipične stopnje spretnosti  
(Typische Qualifikationsniveaus)**

- Poklic z vajeništvom (Beruf mit Lehrausbildung)
- Poklic na srednji poklicni šoli in tehničnem usposabljanju (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Poklic z višjo poklicno šolo in tehnično izobrazbo (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

## **Usposabljanje**

### **(Ausbildung)**

#### **Lehre**

- Informacijski tehnolog, poudarek na industrijskem inženiringu (Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Betriebstechnik) (2 Fokus (Schwerpunkte))
- Informacijski tehnolog, poudarek na sistemski tehnologiji (Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Systemtechnik) (2 Fokus (Schwerpunkte))
- Tehnik mehatronike, glavni modul IT, digitalni sistem in omrežna tehnologija (MechatronikerIn, Hauptmodul IT-, Digitalssystem- und Netzwerktechnik) (6 Glavni moduli (Hauptmodule))

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

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

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

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

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

### **Potrdila in kvalifikacije (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)**

- Microsoftova potrdila (Microsoft-Zertifikate)
  - MCSA (Microsoft Certified Systems Administrator)
  - MOS (Microsoft Office Specialist)

## **Nadaljnje izobraževanje**

### **(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

### **Znanje nemščine po 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.

### **Dodatne strokovne informacije**

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

#### **Samozaposlitev**

##### **(Selbstständigkeit)**

#### **Delovno okolje**

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

- Delo na zaslonu (Arbeit am Bildschirm)
- Visok psihološki stres (Hohe psychische Belastung)
- Nedeljsko in praznično bogoslužje (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Stalna telefonska komunikacija (Ständige Telefonkommunikation)
- Stalen stik z ljudmi (Ständiger Kontakt mit Menschen)

#### **Strokovne specializacije**

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

IT podpornik (EDV-SupporterIn)

Hotline svetovalec za IT (Hotline-BeraterIn für EDV)

IT dispečer (IT-DispatcherIn)

Sodelavec v IT uporabniški službi (MitarbeiterIn im EDV-Benutzerservice)

Zaposlen v IT podpori končnim uporabnikom (MitarbeiterIn im EDV-End-User Support)

Delavec za podporo programski opremi (MitarbeiterIn im Softwaresupport)

Storitveni podpornik za IT (ServicesupporterIn für EDV)

Diplomirani inženir tehnične podpore (DiplomingenieurIn im Technischen Support)

Servisni inženir v operativni podpori (Service-IngenieurIn im Operational Support)

Servisni inženir za IT (m/ž) (Service Engineer für EDV (m/w))

Tehnična podpora za IT (TechnischeR SupporterIn für EDV)

Inženir tehnične podpore za IT (TechnischeR SupportingenieurIn für EDV)

Sodelavec v klicnih centrih za IT podporo (MitarbeiterIn in Callcenters für EDV-Support)

Podporni sodelavec za sisteme ERP (Support-MitarbeiterIn für ERP-Systeme)  
Podpora uporabnikom za IT (User-SupporterIn für EDV)

Navijač 1./2. stopnje (m/ž) (1st/ 2nd Level Supporter (m/w))  
Podpora aplikaciji (ApplikationssupporterIn)  
Pomočnik pri upravljanju storitev (AssistentIn Servicemanagement)  
Prvostopenjski podporni uslužbenec na področju IT (First Level Support-MitarbeiterIn im EDV-Bereich)  
Agent službe za pomoč uporabnikom IT (IT-HelpdeskagentIn)  
Zaposleni v službi za pomoč uporabnikom (IT-HelpdeskmitarbeiterIn)  
Agent za vročo linijo IT (IT-HotlineagentIn)  
Zaposleni v IT službi (IT-Service-Desk-MitarbeiterIn)  
Inženir IT podpore (m/ž) (IT-Support-Engineer (m/w))  
Zaposleni v IT podpori (IT-SupportmitarbeiterIn)  
Predstavniki službe za stranke za IT (KundenbetreuerIn für EDV)  
Podpornik izdelka (Product-SupporterIn)  
Service Desk Specialist (m/ž) (Service Desk Specialist (m/w))  
Vodja IT službe (ServiceleiterIn für EDV)  
Podporni inženir (m/ž) za sisteme Cisco (Support Engineer (m/w) für Cisco-Systeme)  
Vodja skupine za IT podporo (TeamleiterIn im EDV-Support)  
Vodja ekipe v službi za pomoč uporabnikom (TeamleiterIn im Helpdesk)  
Vodja skupine za programsko podporo (TeamleiterIn im Software-Support)  
Telefonska podpora strankam za IT (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn für EDV)  
Teleprodajni strokovnjak za IT (m/ž) (Tele Sales Professional für EDV (m/w))

### **Sorodni poklici**

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

- Nadzornik prijav (AnwendungsbetreuerIn)
- Zaposleni v klicnem centru (Callcenter-MitarbeiterIn)
- Trener IT (EDV-TrainerIn)
- Informacijski in komunikacijski tehnik (Informations- und KommunikationstechnikerIn)

### **Dodelitev poklicnim območjem in skupinam BIS**

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

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

- IT podpora, usposabljanje, svetovanje in prodaja (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)




### **Dodelitev poklicni klasifikaciji AMS (šestmestna)**

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

- 647508 Svetovalec za stranke IT (Ing) (Kundenbetreuer/in EDV (Ing))
- 647808 Svetovalec za stranke (IT) (Kundenbetreuer/in (EDV))
- 647818 Svetovalec na telefonski številki (EDV-HelpDesk) (Hotline-Berater/in (EDV-HelpDesk))
- 647848 IT podporno osebje (IT-Support-Mitarbeiter/in)


### **Informacije v poklicnem leksikonu**

#### **(Informationen im Berufslexikon)**

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

### **Informacije v kompasu za vadbo**

**(Informationen im Ausbildungskompass)**

-  Zaposleni pri informacijski podpori (IT-Support-MitarbeiterIn)

 powered by **Google Translate**

Besedilo je bilo samodejno prevedeno iz nemščine. Nemški izrazi so navedeni v oklepajih.

Ta storitev lahko vključuje prevode, ki jih ponuja GOOGLE. GOOGLE ZAVRJAVA VSAKO ODGOVORNOST V ZVEZI S PREVODI, IZRESNO ALI IMPLICIRANO, VKLJUČUJOČO VSAKO ODGOVORNOST ZA TOČNOST, ZANESLJIVOST IN KAKRŠNO NAKLJUČNO ODGOVORNOST ZA UČINKOVITOST TRGA IN 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.

Ta profesionalni profil je bil posodobljen 04. Dezember 2025 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 04. Dezember 2025.)