

## Співробітник ІТ-підтримки (м/ж) (IT-Support-MitarbeiterIn)

Im BIS anzeigen



### Основні види діяльності (Haupttätigkeiten)

Працівники ІТ-підтримки надають інформацію та допомогу щодо операційних ІТ-систем телефоном або електронною поштою. Вони приймають технічні питання та проблеми від клієнтів і намагаються надати відповідну інформацію. Вони також документують проблеми, які неможливо вирішити негайно та потребують подальшої обробки (через «підтримку другого рівня»).


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.

### Можливості працевлаштування (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Співробітники ІТ-підтримки працюють у компаніях, що займаються розробкою обладнання та програмним забезпеченням, у великих офісах продажів, Інтернет-провайдерах, телекомунікаційних компаніях та ІТ-консалтингових компаніях, а також у кол-центрах. На онлайн-платформах для роботи («робота за клацанням») працевлаштування також можна знайти у формі спеціальної контрактної роботи для самозайнятих.

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.

### Актуальні вакансії (Aktuelle Stellenangebote)

... в онлайн-сервісі працевлаштування AMS (eJob-Room): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): ) **240**  до кімнати eJob AMS ( zum AMS-eJob-Room)

### Професійні навички, запитувані в оголошеннях (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)

- Тема Active Directory (Active Directory Design)
- Системи баз даних (Datenbankmanagementsysteme)
- Системи брандмауера (Firewall-Systeme)
- Підтримка першого рівня (First Level Support)
- LINUX (LINUX)
- Microsoft Azure (Microsoft Azure)
- Компоненти мережі (Netzwerkkomponenten)
- Підтримка другого рівня (Second Level Support)
- SQL (SQL)
- Windows (Windows)
- Сервери Windows (Windows Server)

### Інші професійні навички (Weitere berufliche Kompetenzen)

## **Базові професійні навички**

### **(Berufliche Basiskompetenzen)**

- Навички колл-центру (Callcenterkenntnisse)
- Служба підтримки (Helpdesk)
- ІТ-технічна підтримка (Technischer Support im EDV-Bereich)
- Довідник запитів (Telefonauskunft)

## **Технічні професійні навички**

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

- Знання операційної системи (Betriebssystemkenntnisse)
  - Системне адміністрування (Systemadministration) (з. В. дистанційне обслуговування (Fernwartung))
  - Операційні системи (Betriebssysteme) (з. В. Windows (Windows), Сервери Windows (Windows Server))
- Знання програмного забезпечення бізнес-додатків (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
  - Спеціальне програмне забезпечення для бізнесу (Branchenspezifische Unternehmenssoftware)
- Знання галузевих продуктів і матеріалів (Branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse)
  - ІТ-Продукти (з. В. ІТ-обладнання (IT-Hardware))
- Навички колл-центру (Callcenterkenntnisse)
  - Служба підтримки (Helpdesk)
  - Вхідна телефонія (Inbound-Telefonie)
  - Обслуговування клієнтів у колл-центрі (Kundenbetreuung im Callcenter)
  - прийняття несправності (Störungsannahme)
- Знання бази даних (Datenbankkenntnisse)
  - Системи баз даних (Datenbankmanagementsysteme) (з. В. Бази даних Oracle (Oracle-Datenbanken), MS SQL Server (MS SQL-Server))
- Знання безпеки даних (Datensicherheitskenntnisse)
  - Програмне забезпечення безпеки ІТ (IT-Sicherheits-Software) (з. В. Антивірусне програмне забезпечення (Virenschutzsoftware), Системи брандмауєра (Firewall-Systeme))
  - Аналіз безпеки ІТ (IT-Sicherheitsanalyse) (з. В. НІДС (NIDS))
- Знання іноземних мов (Fremdsprachenkenntnisse)
  - Англійська (Englisch)
- ІТ-підтримка (IT-Support)
  - Комп'ютерне навчання (EDV-Schulung)
  - ІТ-довідкова служба (IT-Helpdesk) (з. В. ІТ гаряча лінія (IT-Hotline), Підтримка продуктів Apple (Support für Apple Produkte), Підтримка другого рівня (Second Level Support))
  - ІТ-технічна підтримка (Technischer Support im EDV-Bereich) (з. В. Усунення несправностей ІТ обладнання (Fehlerbehandlung bei IT-Geräten))
  - Управління інцидентами (Incident Management) (з. В. Обробка інцидентів (Incident Handling))
- Навички підтримки клієнтів (Kundenbetreuungskennntnisse)
  - Консультаційна компетентність (Beratungskompetenz) (з. В. Телефонна консультація (Telefonische Beratung), Консультація клієнта (Kundenberatung))
  - Поради спеціаліста (Fachberatung)
- Навички управління (Managementkenntnisse)
  - Методи управління (Managementtechniken) (з. В. Управління ІТ-послугами (IT-Service-Management))
- Знання мережевих технологій (Netzwerktechnik-Kenntnisse)
  - Адміністрування мережі (Netzwerkadministration)
  - Типи мереж (Netzwerktypen) (з. В. Клієнт Windows (Windows Client), Клієнт Microsoft (Microsoft Client))
- Знання мови програмування (Programmiersprachen-Kenntnisse)
  - Мови сценарію (Script-Sprachen)
  - Багатопарадигмальні мови (Multi-Paradigmen-Sprachen) (з. В. VB-Visual Basic (VB - Visual Basic))

**Передача професійних навичок  
(Überfachliche berufliche Kompetenzen)**

- Готовність (Einsatzbereitschaft)
  - адаптивність (Anpassungsfähigkeit)
- доброзичливість (Freundlichkeit)
- Гарний зовнішній вигляд (Gutes Auftreten)
- Міцність зв'язку (Kommunikationsstärke)
- бажання вчитися (Lernbereitschaft)
- Сервісна орієнтація (Serviceorientierung)

**Цифрові навички згідно з DigComp  
(Digitale Kompetenzen nach DigComp)**

1 Основний		2 Незалежні		3 Розширений		4 Високоспеціалізовані	
<p><b>Опис:</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>							

**Детальна інформація про цифрові навички  
(Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)**

Сфера компетенції	Рівень(и) навичок від ... до ...								Опис
	1	2	3	4	5	6	7	8	
0 - Основи, доступ і цифрове розуміння	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 - Обробка інформації та даних	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 - Спілкування, взаємодія та співпраця	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 - Створення, виготовлення та публікація	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 - Безпека та стале використання ресурсів	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 - Вирішення проблем, інновації та безперервне навчання	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.

**Освіта, підвищення кваліфікації, кваліфікація  
(Ausbildung, Weiterbildung, Qualifikation)**

**Типові рівні кваліфікації  
(Typische Qualifikationsniveaus)**

- Професія з учнівською підготовкою (Beruf mit Lehrausbildung)
- Професія з середньою професійно-технічною освітою (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Професія з вищою професійно-технічною освітою (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

## **Освіта**

### **(Ausbildung)**

#### **Lehre [NQ<sup>R</sup>](#)**

- Інформаційний технолог, напрямок промислового машинобудування (Informationstechnologie/-technologin, Schwerpunkt Betriebstechnik) (2 Фокус (Schwerpunkte))
- Інформаційний технолог, орієнтація на системні технології (Informationstechnologie/-technologin, Schwerpunkt Systemtechnik) (2 Фокус (Schwerpunkte))
- Технік з мехатроніки, головний модуль ІТ, цифрові системи та мережеві технології (MechatronikerIn, Hauptmodul IT-, Digitalssystem- und Netzwerktechnik) (6 Основні модулі (Hauptmodule))

#### **BMS - Berufsbildende mittlere Schule [NQ<sup>R</sup>](#)**

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

#### **BHS - Berufsbildende höhere Schule [NQ<sup>R</sup>](#)**

- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

## **Неперервна освіта**

### **(Weiterbildung)**

#### **Fachliche Weiterbildung Vertiefung**

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

#### **Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven**

- Hochschulstudien - Informatik, Computer- und Datenwissenschaften
- Lehrlingsausbilderprüfung
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Fachspezifische Universitäts- und Fachhochschullehrgänge
- Werkmeisterprüfung für Informationstechnologie
- Zertifikat ProjektmanagerIn

#### **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

### **Сертифікати та ступені підготовки (Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse)**

- Сертифікати Microsoft (Microsoft-Zertifikate)
  - MCDST (MCDST)
  - MCSA (MCSA)
  - MOS (MOS)

### **Знання німецької мови згідно 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.

### **Додаткова інформація про роботу (Weitere Berufsinfos)**

#### **Дохід (Einkommen)**

Співробітник ІТ-підтримки (м/ж) заробляти від 2.110 євро брутто на місяць (IT-Support-MitarbeiterInnen verdienen ab 2.110 Euro brutto pro Monat). Залежно від рівня кваліфікації стартовий оклад також може бути вищим (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Професія з учнівською підготовкою : від 2.110 до 2.640 євро брутто (Beruf mit Lehrausbildung: 2.110 bis 2.640 Euro brutto)
- Професія з середньою професійно-технічною освітою : від 2.110 до 2.640 євро брутто (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.110 bis 2.640 Euro brutto)
- Професія з вищою професійно-технічною освітою : від 2.710 до 3.030 євро брутто (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.710 bis 3.030 Euro brutto)

#### **самозайнятість (Selbstständigkeit)**

Reglementiertes Gewerbe:

- Ingenieurbüros (Beratende IngenieurInnen)

#### **Робоче середовище (Arbeitsumfeld)**

- Робота на екрані (Arbeit am Bildschirm)
- Висока психічна напруга (Hohe psychische Belastung)
- Недільна та святкова служба (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Постійний телефонний зв'язок (Ständige Telefonkommunikation)
- Постійний контакт з людьми (Ständiger Kontakt mit Menschen)

#### **Професійні спеціальності (Berufsspezialisierungen)**

ІТ-прихильник (EDV-SupporterIn)

Консультант гарячої лінії з IT (Hotline-BeraterIn für EDV)  
IT-диспетчер (IT-DispatcherIn)  
Співробітник служби IT користувачів (MitarbeiterIn im EDV-Benutzerservice)  
Співробітник відділу IT підтримки кінцевих користувачів (MitarbeiterIn im EDV-End-User Support)  
Працівник програмного забезпечення (MitarbeiterIn im Softwaresupport)  
Служба підтримки IT (ServicesupporterIn für EDV)

Дипломований інженер з технічного забезпечення (DiplomingenieurIn im Technischen Support)  
Сервісний інженер з оперативного забезпечення (Service-IngenieurIn im Operational Support)  
Сервісний інженер з IT (м/ж) (Service Engineer für EDV (m/w))  
Технічна підтримка IT (TechnischeR SupporterIn für EDV)  
Інженер технічної підтримки IT (TechnischeR SupportingenieurIn für EDV)

Співробітник колл-центрів IT підтримки (MitarbeiterIn in Callcenters für EDV-Support)

Співробітник підтримки ERP систем (Support-MitarbeiterIn für ERP-Systeme)  
Підтримка користувачів для IT (User-SupporterIn für EDV)

Супортер 1/2 рівня (м/ж) (1st/ 2nd Level Supporter (m/w))  
Супровід програми (ApplikationssupporterIn)  
Асистент служби управління (AssistentIn Servicemanagement)  
Співробітник першого рівня підтримки в IT-сфері (First Level Support-MitarbeiterIn im EDV-Bereich)  
Агент служби підтримки IT (IT-HelpdeskagentIn)  
Працівник IT-довідкової служби (IT-HelpdeskmitarbeiterIn)  
IT-агент гарячої лінії (IT-HotlineagentIn)  
Працівник служби інформаційних технологій (IT-Service-Desk-MitarbeiterIn)  
Інженер із забезпечення IT (м/ж) (IT-Support-Engineer (m/w))  
Працівник служби інформаційної підтримки (IT-SupportmitarbeiterIn)  
Представник служби підтримки клієнтів для IT (KundenbetreuerIn für EDV)  
Підтримка продукту (Product-SupporterIn)  
Спеціаліст служби обслуговування (ч/ж) (Service Desk Specialist (m/w))  
Менеджер служби IT (ServiceleiterIn für EDV)  
Інженер підтримки (м/ж) систем Cisco (Support Engineer (m/w) für Cisco-Systeme)  
Керівник групи з IT підтримки (TeamleiterIn im EDV-Support)  
Керівник групи в довідковій службі (TeamleiterIn im Helpdesk)  
Керівник групи з підтримки програмного забезпечення (TeamleiterIn im Software-Support)  
Телефонна підтримка клієнтів для IT (TelefonischeR KundInnenbetreuerIn für EDV)  
Tele Sales Professional for IT (m/f) (Tele Sales Professional für EDV (m/w))

### **Суміжні професії (Verwandte Berufe)**

- Супервізор з застосунків (м/ж) (AnwendungsbetreuerIn)
- Співробітник колл-центру (м/ж) (Callcenter-MitarbeiterIn)
- IT-тренер (м/ж) (EDV-TrainerIn)
- Спеціаліст з інформаційно-комунікаційних технологій (м/ж) (Informations- und KommunikationstechnikerIn)

### **Розподіл у BIS професійних зон та верхніх груп (Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)**

**Електротехніка, електроніка, телекомунікації, IT (Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT)**

- IT-підтримка, навчання, консультації та продажі (IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb)




### **Віднесення до класифікації професій AMS (шість цифр)**

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

- 647508 Менеджер по роботі з клієнтами ІТ (Іng) (Kundenbetreuer/in EDV (Ing))
- 647808 Менеджер по роботі з клієнтами (ІТ) (Kundenbetreuer/in (EDV))
- 647818 Консультант гарячої лінії (ІТ-довідкова служба) (Hotline-Berater/in (EDV-HelpDesk))
- 647848 Співробітники ІТ підтримки (ІТ-Support-Mitarbeiter/in)


### **Інформація у професійному словнику**

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

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

### **Інформація в навчальному компасі**

#### **(Informationen im Ausbildungskompass)**

-  Співробітник ІТ-підтримки (м/ж) (IT-Support-MitarbeiterIn)



Текст був автоматично перекладений з німецької. Німецькі терміни вказані в дужках.

ЦЯ ПОСЛУГА МОЖЕ МІСТИТИ ПЕРЕКЛАДИ, НАДАНІ GOOGLE. GOOGLE ВІДМОВЛЯЄТЬСЯ ВСІХ ГАРАНТІЙ, ЯВНИХ ЧИ НЕПРЯМАЮЧИХ, ЩОДО ПЕРЕКЛАДОВ, ВКЛЮЧАЮЧИ БУДЬ-ЯКІ ГАРАНТІЇ ТОЧНОСТІ, НАДІЙНОСТІ ТА БУДЬ-ЯКИХ НЕПРЯМАХ ГАРАНТІЙ ПРОДАЖНОСТІ, ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ДЛЯ N.

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.

Цей професійний профіль було оновлено 16. September 2024 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 16. September 2024.)