IT-Support-MitarbeiterIn

Im BIS anzeigen

Haupttätigkeiten
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.

Beschäftigungsmöglichkeiten
IT-Support-MitarbeiterInnen werden bei Hardwareunternehmen und Softwareentwicklungsfirmen, großen Vertriebsniederlassungen, Internetprovidern, 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.

Aktuelle Stellenangebote
.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): **329** zum AMS-eJob-Room

In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen
- Active Directory Design
- Datenbanksysteme
- Firewall-Systeme
- First Level Support
- LINUX
- Microsoft Azure
- Netzwerkkomponenten
- Second Level Support
- SQL
- Windows
- Windows Server

Weitere berufliche Kompetenzen

Berufliche Basiskompetenzen
- Callcenterkenntnisse
- Helpdesk
- Technischer Support im EDV-Bereich
- Telefonauskunft

Fachliche berufliche Kompetenzen
- Betriebssystemkenntnisse
  - Systemadministration (z. B. Fernwartung)
  - Betriebssysteme (z. B. Windows, Windows Server)
- Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse
  - Branchenspezifische Unternehmenssoftware
- Branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse
  - Elektro- und Telekommunikationsprodukte (z. B. IT-Hardware)
- Callcenterkenntnisse
  - Helpdesk
  - Inbound-Telefonie
  - KundInnenbetreuung im Callcenter

  - Störungsannahme
- Datenbankkenntnisse
  - Datenbanksysteme (z. B. Oracle-Datenbanken, MS SQL-Server)
- Datensicherheitskenntnisse
  - IT-Sicherheits-Software (z. B. Virenschutzsoftware, Firewall-Systeme)
  - IT-Sicherheitsanalyse (z. B. NIDS)
- Fremdsprachenkenntnisse
  - Englisch
- IT-Support
  - EDV-Schulung
  - IT-Helpdesk (z. B. IT-Hotline, Support für Apple Produkte, Second Level Support)
  - Technischer Support im EDV-Bereich (z. B. Fehlerbehandlung bei IT-Geräten)
  - Incident Management (z. B. Incident Handling)
- Kundenbetreuungskenntnisse
  - Beratungskompetenz (z. B. Telefonische Beratung, KundInnenberatung)
  - Fachberatung
- Netzwerktechnik-Kenntnisse
  - Netzwerkadministration
  - Netzwerktypen (z. B. Windows Client, Microsoft Client)
- Programmiersprachen-Kenntnisse
  - Script-Sprachen
  - Multi-Paradigmen-Sprachen (z. B. VB - Visual Basic)

Überfachliche berufliche Kompetenzen

- Einsatzbereitschaft
  - Anpassungsfähigkeit
- Freundlichkeit
- Gutes Auftreten
- Kommunikationsstärke
- Lernbereitschaft
- Serviceorientierung

Digitale Kompetenzen nach DigComp

1 Grundlegend		2 Selbstständig		3 Fortgeschritten		4 Hoch spezialisiert	

Beschreibung: 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.

Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen

Kompetenzbereich	Kompetenzstufe(n) von ... bis ...								Beschreibung
0 - Grundlagen, Zugang und digitales Verständnis	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 - Umgang mit Informationen und Daten	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 - Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit	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 - Kreation, Produktion und Publikation	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 - Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung	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 - Problemlösung, Innovation und Weiterlernen	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.

Ausbildung, Weiterbildung, Qualifikation

Typische Qualifikationsniveaus

- Beruf mit Lehrausbildung
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung

Ausbildung

Lehre NQR[IV]

- Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Betriebstechnik (2 Schwerpunkte)
- Informationstechnologe/-technologin, Schwerpunkt Systemtechnik (2 Schwerpunkte)

- MechatronikerIn, Hauptmodul IT-, Digitalsystem- und Netzwerktechnik (6 Hauptmodule)

BMS - Berufsbildende mittlere Schule NQR IV
- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

BHS - Berufsbildende höhere Schule NQR V
- Elektrotechnik, Informationstechnologie, Mechatronik

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

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven
- Hochschule - Informatik, Computer- und Datenwissenschaften
- LehrlingsausbilderInnenprüfung
- 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

Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse
- Aptis-Zertifikat

- Microsoft-Zertifikate
  - MCDST
  - MCSA
  - MOS

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.

Weitere Berufsinfos

Einkommen
IT-Support-MitarbeiterInnen verdienen ab 2.110 Euro brutto pro Monat. Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen:
- Beruf mit Lehrausbildung: 2.110 bis 2.640 Euro brutto
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.110 bis 2.640 Euro brutto
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 2.710 bis 3.030 Euro brutto

Selbstständigkeit
Reglementiertes Gewerbe:
- Ingenieurbüros (Beratende IngenieurInnen)

Arbeitsumfeld
- Arbeit am Bildschirm
- Hohe psychische Belastung
- Schichtarbeit
- Sonn- und Feiertagsdienst
- Ständige Telefonkommunikation
- Ständiger Kontakt mit Menschen

Berufsspezialisierungen
EDV-SupporterIn
Hotline-BeraterIn für EDV
IT-DispatcherIn
MitarbeiterIn im EDV-Benutzerservice
MitarbeiterIn im EDV-End-User Support
MitarbeiterIn im Softwaresupport
ServicesupporterIn für EDV

DiplomingenieurIn im Technischen Support
Service-IngenieurIn im Operational Support
Service Engineer für EDV (m/w)
TechnischeR SupporterIn für EDV
TechnischeR SupportingenieurIn für EDV

MitarbeiterIn in Callcenters für EDV-Support

Support-MitarbeiterIn für ERP-Systeme
User-SupporterIn für EDV

1st/ 2nd Level Supporter (m/w)
ApplikationssupporterIn
AssistentIn Servicemanagement
First Level Support-MitarbeiterIn im EDV-Bereich
IT-HelpdeskagentIn
IT-HelpdeskmitarbeiterIn
IT-HotlineagentIn
IT-Service-Desk-MitarbeiterIn
IT-Support-Engineer (m/w)
IT-SupportmitarbeiterIn
KundenbetreuerIn für EDV
Product-SupporterIn
Service Desk Specialist (m/w)
ServiceleiterIn für EDV
Support Engineer (m/w) für Cisco-Systeme
TeamleiterIn im EDV-Support
TeamleiterIn im Helpdesk
TeamleiterIn im Software-Support
TelefonischeR KundInnenbetreuerIn für EDV
Tele Sales Professional für EDV (m/w)

Verwandte Berufe
- AnwendungsbetreuerIn
- Callcenter-MitarbeiterIn
- EDV-TrainerIn
- Informations- und KommunikationstechnikerIn

Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen
Elektrotechnik, Elektronik, Telekommunikation, IT
- **IT-Support, -Schulung, -Beratung und -Vertrieb**

Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller)
- 647508 Kundenbetreuer/in EDV (Ing)
- 647808 Kundenbetreuer/in (EDV)
- 647818 Hotline-Berater/in (EDV-HelpDesk)
- 647848 IT-Support-Mitarbeiter/in

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

Informationen im Ausbildungskompass
- IT-Support-MitarbeiterIn