

ICT-Supporter

Synonyme Bezeichnungen

- PC-/ LAN-Supporter
- PC-Spezialist
- PC-Supporter
- ICT-Benutzer-Supporter

Kurzbeschreibung

Installieren, Betreuen und Warten von Arbeitsplatz-, Server- und LAN-Systemen sowie deren Software. Beheben von Fehlern. Beraten, Betreuen, Instruieren und Unterstützen der Anwendenden bei auftretenden Problemen und Problemlösungen

Hauptaufgaben

- Installieren und Warten von Arbeitsplatzsystemen (z. B. PC's), Peripheriegeräten, Servern, Netzwerkkomponenten und Kommunikationsmitteln sowie deren Software und Schnittstellen
- Umsetzen von Installations- und Konfigurationsvorgaben (Directory-Struktur, Menüsystem, Benutzeroberfläche, Datensicherung und -wiederherstellung)
- Entgegennehmen und Bearbeiten von Hardware-, Software- sowie Netzwerk- und Kommunikationsproblemen; Lokalisieren, Eingrenzen und Beheben der Störungen bzw. Einleiten von Eskalationsverfahren
- Koordinieren der Lieferanten-, Berater- und Unterstützungspartner-Tätigkeiten
- Überwachen der Hardware-, Software- und Netzwerk-Verfügbarkeiten; Führen der Hardware-, Software- und Netzwerk-Inventare
- Nachführen von Betriebshandbüchern, Anleitungen und Checklisten
- Beraten und Unterstützen der Anwendenden bei Beschaffungsvorhaben und bei der Konzeption und Einführung von Lösungen auf Arbeitsplatzsystemen
- Entwickeln von einfachen Anwendungen auf Arbeitsplatzsystemen auf der Basis von Standardsoftware bzw. universeller Anwendersoftware zum persönlichen Gebrauch einzelner Benutzender
- Lösen von Schnittstellen- und Konversionsproblemen bei Standard- und universeller Anwendersoftware
- Wahrnehmen von Koordinationsaufgaben zwischen Anwendenden und Informatikstellen
- Evaluieren von Standardsoftware und individueller Anwendersoftware

notwendige Kompetenzen

ICT-Supporter

Kompetenzbereiche

Fach- und Methodenkompetenzen	1	2	3	4
Management der ICT				
Projektmanagement				
Risikomanagement	X			
Qualitätsmanagement	X			
Service Design	X			
Architekturen				
Betriebswirtschaft der ICT				
Organisation				
Schutz und Sicherheit		X		
Business Engineering				
Application Engineering	X			
Hardware Engineering	X			
Network Engineering	X			
Service Engineering				
Data Engineering/ Data Management	X			
Technical Software Engineering				
Application Operation	X			
Hardware Operation		X		
Network Operation		X		
ICT Service Operation			X	

Business-/ stellenbezogene Kompetenzen	1	2	3	4
Geschäfts-/Verwaltungsprozess				
Firmen-Politik/ -Kultur/ -Organisation				
Finanzielle Zusammenhänge des Geschäfts				
Wettbewerbssituation in der Tätigkeitsbranche				
Veränderung des Geschäfts durch die ICT				
Beratung und Verkauf	X			

Persönliche Kompetenzen	1	2	3	4
Personalführung				
Kommunikation		X		
Selbstmanagement/ Führen der eigenen Person		X		
Soziale Kompetenzen		X		
Gestaltung und Problemlösung		X		

Zusätzliche Kompetenzen	1	2	3	4

Anforderungen bezüglich Wissen/ Erfahrung/ Kompetenz: **1** Geringe Anforderungen **3** Hohe Anforderungen
2 Erhöhte Anforderungen **4** Sehr hohe Anforderungen