

**Berufliche Grundbildung****Tätigkeiten**

**ICT-Fachleute installieren und konfigurieren ICT-Benutzerendgeräte, stellen deren Betrieb in Netzinfrastrukturen sicher und unterstützen Benutzerinnen und Benutzer in der Anwendung von ICT-Mitteln. Sie arbeiten in einem Dienstleistungs-, Industrie- oder Gewerbebetrieb oder in einer öffentlichen Verwaltung.**

ICT-Fachleute installieren und konfigurieren eine breite Palette von ICT-Benutzerendgeräten, stellen deren Betrieb in Netzinfrastrukturen sicher und instruieren die Anwenderinnen und Anwender in der Handhabung. Kundenbedürfnisse erkennen sie rasch und bearbeiten Anliegen im sogenannten 1st und 2nd Level Support. Dabei greifen sie auf definierte Prozessabläufe zurück und wenden das Problemmanagement sicher an.

ICT-Fachleute instruieren und unterstützen Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln und deren Standardanwendungen. Ergänzend dazu erstellen sie Benutzeranleitungen und Checklisten. Sie stehen in direktem Austausch und Kontakt mit Kundinnen und Kunden bzw. Benutzerinnen und Benutzern. Bei fachtechnischen Problemstellungen tauschen sie sich regelmässig zur Lösungssuche mit weiteren Fachpersonen aus.

Der Anspruch eines störungsfreien Betriebs sowie die Komplexität der Systeme stellen hohe Anforderungen an die fachlichen Kompetenzen von ICT-Fachleuten. Der direkte Kontakt und Austausch mit Kundinnen und Kunden bzw. Benutzerinnen und Benutzern und die Zusammenarbeit mit Fachleuten setzt eine hohe Sozialkompetenz der Berufsleute voraus.

Mit ihren vielfältigen Tätigkeiten gewährleisten ICT-Fachleute den möglichst optimalen Einsatz verschiedener ICT-Mittel in ihrem Betrieb. Sie erkennen die Bedürfnisse und Anliegen der Kundinnen und Kunden bzw. Benutzerinnen und Benutzern rasch und streben zielführende Lösungsansätze an. Sie arbeiten in einem Dienstleistungs-, Industrie- und Gewerbebetrieb oder in einer öffentlichen Verwaltung und können ihre Tätigkeiten betriebsintern oder auch bei einem externen Servicedienstleister ausüben.

**Berufsfeld 19**  
Informatik**Ausbildung****Grundlage**

Eidg. Verordnung vom 24.11.2017

**Dauer**

3 Jahre

**Bildung in beruflicher Praxis**

In einem Dienstleistungs-, Industrie- oder Gewerbebetrieb oder in der Verwaltung

**Schulische Bildung**

An der Berufsfachschule, 1 bis 2 Tage pro Woche

**Schulische Vollzeitausbildung**

- Bénédicte Schule, Zürich
- Technische Fachschule Bern
- Informatikschule Olten
- WISS Schulen für Wirtschaft Informatik Immobilien AG, Zürich

**Lerninhalte**

- Installieren, Inbetriebnehmen und Warten von ICT-Benutzerendgeräten
- Sicherstellen des Betriebs von vernetzten ICT-Benutzerendgeräten
- Unterstützen der Benutzerinnen und Benutzer im Umgang mit ICT-Mitteln
- Abwickeln von ICT-Supportarbeiten

**Überbetriebliche Kurse**

4 Kurse à 6 Tage, zu verschiedenen Themen

**Berufsmaturität**

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht werden.

**Abschluss**

Eidg. Fähigkeitszeugnis "ICT-Fachmann/-frau EFZ"

## Voraussetzungen

### Vorbildung

- abgeschlossene Volksschule
- gute Leistungen in den naturwissenschaftlichen und mathematischen Fächern

### Anforderungen

- abstrakt-logisches Denken
- Teamfähigkeit
- systematische Arbeitsweise
- Dienstleistungsbewusstsein
- Organisationsfähigkeit

## Weiterbildung

### Kurse

Angebote von Berufs- und Fachschulen, Hochschulen, verschiedenen Fachverbänden sowie von Software- und Hardware-Lieferanten

### Berufsprüfung (BP)

Mit eidg. Fachausweis: ICT-Applikationsentwickler/in, ICT-System- und Netzwerktechniker/in, Wirtschaftsinformatiker/in, Mediamatiker/in

### Höhere Fachprüfung

Dipl. ICT-Manager/in, dipl. ICT Security Expert

### Höhere Fachschule

Bildungsgänge im Fachbereich Informatik, z. B. Wirtschaftsinformatiker/in HF, Techniker/in HF Informatik u. a.

### Fachhochschule

Studiengänge im Fachbereich Informatik, z. B. Bachelor FH in Informatik, Bachelor FH in Wirtschaftsinformatik

## Berufsverhältnisse

ICT-Fachleute arbeiten in einem Dienstleistungs-, Industrie- oder Gewerbebetrieb oder in einer öffentlichen Verwaltung. Weil die Digitalisierung immer mehr Arbeits- und Lebensbereiche durchdringt, sind ICT-Fachleute gefragte Berufsleute und leisten einen wichtigen Beitrag, um die Herausforderungen in Wirtschaft, Gesellschaft und Umwelt zu meistern. Die gesamte ICT-Branche ist geprägt durch ständige Weiterentwicklung und Innovation. Entsprechend unabdingbar ist es für ICT-Fachleute sich laufend weiterzubilden, um jederzeit auf dem aktuellsten Stand zu sein.

## Weitere Informationen

ICT-Berufsbildung Schweiz  
3011 Bern  
[www.ict-berufsbildung.ch](http://www.ict-berufsbildung.ch)

Bénédict-Schule  
8004 Zürich  
[www.benedict.ch](http://www.benedict.ch)

Technische Fachschule Bern  
3013 Bern  
[www.tfbern.ch](http://www.tfbern.ch)

Informatikschule Olten GmbH  
4600 Olten  
[www.informatikschuleolten.ch](http://www.informatikschuleolten.ch)

WISS Schulen für Wirtschaft Informatik Immobilien  
8048 Zürich  
[www.wiss.ch/de-CH](http://www.wiss.ch/de-CH)

## Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Informatiker/in EFZ	19 / 0.561.28.0
Mediamatiker/in EFZ	19 / 0.561.13.0
Elektroniker/in EFZ	12 / 0.555.7.0
Automatiker/in EFZ	12 / 0.555.3.0