

---

## Qualifikationsprofil

---

### Informatikpraktikerin EBA, Informatikpraktiker EBA EFZ

---

Swiss ICT, vertreten durch Fachgruppe Lehr- und Praktikumsbetriebe

Genehmigte Version vom

---

## Inhaltsverzeichnis

1	Berufsbezeichnung	3
2	Berufsbild	3
3	Qualifikationsprofil Informatikpraktiker/in	4

---

## 1 Berufsbezeichnung

Informatikpraktikerin EBA / Informatikpraktiker EBA  
Praticienne / praticien en informatique AFP  
Adetta / adetto del informatica CFP

---

## 2 Berufsbild

### Arbeitsgebiet

Das Berufs- und Arbeitsfeld der Informatikpraktiker/-innen umfasst die Installation von Arbeitsplatzsystemen, die Anleitung der Benutzer im Umgang mit diesen, dem Support von Benutzern und Kunden, der Pflege von Internet-Sites und mit der Administration im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten. Ihre Kunden sind je nach Ausrichtung der ausbildenden Firma innerbetrieblich, sprechen im Laden vor oder sie gehen mit den Vorgesetzten zu diesen. In der Regel arbeiten sie in einem Kleinteam.

### Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Die Ausbildung Informatikpraktiker/in EBA soll im Umfeld von Informatikdienstleistungen zu folgenden Tätigkeiten befähigen:

- Sie sind in der Lage, Standardinstallationen und Wartungen von PC-Arbeitsplätzen und Peripheriegeräten selbständig nach Checkliste und Vorgabe vorzunehmen.
- Sie sind die kompetenten und geduligen Ansprechpartner/innen für einfache Fehlerbehebungen an PC-Arbeitsplätzen und Peripheriegeräten.
- Sie beraten im Handel und Verkauf die Kundschaft dank ihren guten Fachkenntnissen.
- Sie pflegen die Website und sind verantwortlich, dass stets die aktuellen Daten und dokumente aufgeschaltet sind.
- Nebst solidem Informatikgrundwissen verfügen sie über eine systematische Arbeitsweise, führen zuverlässig die technische Dokumentation, sind besonders kontaktfreudig und dienstleistungsorientiert.

### Berufsausübung

In der Regel arbeiten Informatikpraktiker/-innen in der Informatik-„Werkstatt“ oder beim bestellenden Kunden. Informatikpraktiker/-innen EBA arbeiten in einem Teilgebiet der Informatiker/-innen mit Schwerpunkt Support. Je nach Betrieb werden sie mit letzteren eng zusammenarbeiten.

### Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, . Natur und Kultur

Für viele Unternehmen ist der reibungslose Betrieb ihrer Informatik-Arbeitsplätze und die kompetente Unterstützung der Benutzer von existenzieller Bedeutung. Mit guter Qualität ihrer Arbeit sorgen Informatikpraktiker/-innen dafür, dass Berufsleute an den Informatikmitteln problemlos und bei Bedarf gut unterstützt effizient arbeiten können. Informatikpraktiker/-innen sind die Aussendienst-Mitarbeitenden der Benutzer – sie sind entsprechend auch das Etikett der Informatikabteilung.

Das Anforderungsniveau ist im folgenden Qualifikationsprofil, bzw. im Bildungsplan zur Informatikpraktikerin EBA / Informatikpraktiker EBA beschrieben.

## 3 Qualifikationsprofil Informatikpraktiker/in

Berufliche Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen					
<b>A</b>	<b>IT-Arbeitsplätze einrichten, bereitstellen und unterhalten</b>	A1 Einen PC mit Hilfe einer Anleitung zusammenbauen und/oder umrüsten	A2 Betriebssysteme, Anwendungssoftware und Standard-Updates nach Vorgabe installieren und konfigurieren	A3 Sicherheitstools selbstständig in Betrieb nehmen und konfigurieren	A4 Systemtests nach Vorgabe systematisch durchführen und einfache Fehler selbstständig beheben	A5 IT-Arbeitsplätze nach ergonomischen Vorgaben selbstständig einrichten	A6 Peripheriegeräte den Kundenbedürfnissen und/oder den betrieblichen Vorgaben entsprechend installieren und in Betrieb nehmen
		A7 Updates, Wartungsaufgaben und Datensicherung regelmässig durchführen	A8 Bei Bedarf Umzüge oder Neueinrichtungen von Computerarbeitsplätzen und Clientinstallationen gemäss Planung vornehmen				
<b>B</b>	<b>Arbeitsstationen in interne und externe Netze einbinden</b>	B1 Einfache Netzwerkverbindungen nach Vorgabe aufbauen	B2 Arbeitsstationen und Peripheriegeräte in ein bestehendes Netzwerk selbstständig einbauen				
<b>C</b>	<b>Internet-Dienste installieren und den Internet-Auftritt nach Vorgaben pflegen</b>	C1 StandardInternetdienste und andere Kommunikationseinrichtungen zuverlässig betreuen	C2 Inhalte einer Website mit Hilfe eines CMS oder anderen Tools nach Vorgaben pflegen				
<b>D</b>	<b>Benutzer und Kunden supporten</b>	D1 Supportanfragen von Seiten der Kunden entgegen nehmen und selbstständig bearbeiten oder entsprechend weiterleiten	D2 Aufträge für zu erbringende Dienstleistungen für den Kunden aufnehmen und selbstständig bearbeiten oder entsprechend weiterleiten	D3 Benutzer fachkundig und verständlich einführen und unterstützen	D4 Verantwortungsvoll mit Kundendaten umgehen		
<b>E</b>	<b>In Bestellwesen und Administration mitwirken</b>	E1 Arbeitsrapporte selbstständig und zuverlässig erstellen	E2 Material gemäss internen Richtlinien selbstständig bewirtschaften	E3 Systemkonfiguration und -dokumentation selbstständig nachführen			