



ICT-Fachmann, ICT-Fachfrau

EFZ



Eine Minute nach dem Einschalten ist der PC bereit. Der Zugriff auf das Internet und auf das Firmennetzwerk funktioniert, der Multifunktionsdrucker ist verbunden. Dafür sorgen die ICT-Fachleute. Sie installieren und konfigurieren Geräte und Apps. Ausserdem schulen sie die User und helfen bei Problemen.

Anforderungen

Ich kann mich klar ausdrücken und kommuniziere gerne

ICT-Fachleute sind in ständigem Kontakt mit Usern und Fachleuten, wenn es darum geht, Probleme zu lösen, sie in neue Anwendungen einzuführen oder bei Neuanschaffungen beratend zu Seite zu stehen.

Ich interessiere mich für Technologie und Kommunikationssysteme

Ständig kommen neue Produkte auf den Markt. Die Berufsleute bleiben am Ball: Sie kennen die Vor- und Nachteile neuer Geräte und Programme und können diese installieren.

Ich habe eine rasche Auffassungsgabe

Zum Beispiel meldet sich ein Mitarbeiter im Betrieb, weil sein Drucker nicht funktioniert. Die ICT-Fachleute stellen die richtigen Fragen, um das Problem zu erfassen und korrekte Anweisungen zur Behebung geben zu können.

Ich denke und arbeite systematisch

Installationen von Hard- und Software haben einen klaren Ablauf, der meist anhand von Checklisten angewendet wird. Auch bei Störungen müssen die Berufsleute systematisch denken und vorgehen, um die Ursache finden und beheben zu können.

✓ Jedes Teil an seinem Platz: ICT-Fachleute verwalten das Hardware-Lager im Betrieb.



Arbeitsumfeld

In allen Branchen vertreten

Mit ihrer breiten Ausbildung können ICT-Fachleute in Unternehmen jeder Branche und Grösse tätig sein – auch im Ausland. Oft bieten Betriebe mit Standorten in anderen Ländern diese Möglichkeit. Die Arbeitszeiten der Berufsleute sind regelmässig. Ab und zu sind sie auch am Abend im Einsatz, wenn die User nicht am Computer sind. Dann nehmen sie Updates vor oder erledigen Aufgaben am Server.

Unterstützung der Nutzerinnen und Nutzer

ICT-Fachleute unterstützen die User rund um Computer, Programme und Geräte. Sie zeigen, wie neue Tools funktionieren, und geben Tipps zu Sicherheit und Datenschutz. Am Helpdesk helfen sie bei Problemen – per Telefon, E-Mail, Fernzugriff oder direkt am Arbeitsplatz. Bei Bedarf ziehen sie Spezialistinnen und Spezialisten hinzu.

Ausbildung



Voraussetzung

Abgeschlossene Volksschule



Dauer

3 Jahre



Lehrbetrieb

Betriebe unterschiedlicher Branchen in Industrie, Gewerbe, Dienstleistung oder öffentlicher Verwaltung



Berufsfachschule

Der Unterricht findet je nach Lehrjahr an 1-2 Tagen pro Woche statt. Berufsfachschulen gibt es an verschiedenen Standorten in der ganzen Schweiz. Themen: Inbetriebnehmen von ICT-Benutzerendgeräten; Sicherstellen des Betriebs von ICT-Mitteln; Unterstützen der Benutzer/innen; Planen, Organisieren und Abwickeln von ICT-Supportarbeiten. Hinzu kommen der allgemeinbildende Unterricht (Sprache und Kommunikation, Gesellschaft), Sport und Fachenglisch.



Überbetriebliche Kurse

Die 4 Kurse à 6 Tage finden in Kurszentren der regionalen Verbände ICT Berufsbildung statt. Themen: ICT-Mittel in Betrieb nehmen und kleines LAN aufbauen; Funktion von ICT-Benutzerendgeräten in Netzinfrastruktur gewährleisten; Störungen in Virtualisierungs- und Cloudsystemen bearbeiten; Automatisierungstechnologien einsetzen.



Abschluss

Eidg. Fähigkeitszeugnis «ICT-Fachfrau, ICT-Fachmann EFZ»



Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während oder nach der beruflichen Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht werden. Die Berufsmaturität ermöglicht das Studium an einer Fachhochschule, je nach Richtung prüfungsfrei oder mit Aufnahmeverfahren.



◀ ICT-Fachleute lösen Probleme häufig direkt am Arbeitsplatz der User.

Natacha Horvat
27, ICT-Fachfrau EFZ
im 2. Lehrjahr, arbeitet
bei einer kantonalen
Verwaltung

Im Dienste der User

Natacha Horvat beschäftigt sich hauptsächlich mit IT-Unterstützung: «Meine Aufgabe ist es, die Arbeit unserer Mitarbeitenden zu erleichtern. Ich stelle sicher, dass ihre Geräte und Programme funktionieren.»

«Ich habe die Ausbildung zur Mediamatikerin begonnen, dann im Verkauf und in der Gastronomie gearbeitet», erzählt Natacha Horvat. Nach all diesen Erfahrungen war ihr klar, dass es die Informatik ist, die sie am meisten interessiert. «Ich gehe Probleme gerne systematisch an und recherchiere im Internet nach Lösungen. Das ist eine der Kompetenzen, die in diesem Beruf gefragt sind», erklärt die junge Frau. Deshalb hat sie sich für eine Berufslehre zur ICT-Fachfrau entschieden.

IT-Support

«In meinem Job kümmere ich mich vor allem um den Support, was mir sehr gefällt», so Natacha Horvat weiter. «Ich konfiguriere die Arbeitsplätze von neuen Mitarbeitenden, verwalte

Zugriffsrechte auf verschiedene Ordner, beantworte Fragen an der Hotline und helfe den Usern bei Anwenderproblemen.» Das Telefon klingelt. Ein Mitarbeiter braucht Hilfe: Seine Termine erscheinen nicht im richtigen Kalender. Die Lernende stellt ihm einige Fragen, bevor sie ihn bitten muss, das Gerät vorbeizubringen. «Das ist Teil des Vorgehens: Wir versuchen herauszufinden, ob wir das Problem aus der Distanz lösen können oder vor Ort. In diesem Fall ist es sogar nötig, dass ich das Gerät untersuche.»

Die Situation entschärfen

«Ich kann die Kontrolle über einen Computer aus der Ferne übernehmen oder direkt am Arbeitsplatz des Benutzers auf dem PC arbeiten»,



so Natacha Horvat weiter. Die junge Frau zieht es vor, die Mitarbeitenden direkt an ihrem PC zu unterstützen. «Da wir den gleichen Bildschirm vor uns haben, kann ich das Problem besser erkennen und zeigen, wie man es löst. Das ist auch für die Anwenderinnen und Anwender angenehmer», erklärt sie. «Ich finde zudem, dass soziale Kontakte helfen, in solchen Situationen Ruhe zu bewahren.»

Hartnäckig sein

Ausserhalb der Arbeit ist Natacha Horvat genauso begeistert von der Lösung von Computerproblemen. «Mein privater Computer wurde kürzlich mit einem Virus infiziert», sagt sie. «Ich habe die ganze Nacht nach einer Lösung gesucht: Ich habe Foren konsultiert, Artikel gelesen und es schlussendlich geschafft, den Virus loszuwerden. Darauf bin ich sehr stolz!»

✓ Natacha Horvat bindet neue ICT-Benutzerendgeräte an die Netzinfrastruktur an und stellt sicher, dass sie funktionieren.



Im Austausch mit Lehrkräften und Lernenden

Julian Brügger arbeitet in einem kleinen Informatik-Team. Er ist verantwortlich für die Vorbereitung der Schulungsräume. Zudem ist er Ansprechperson bei Pannen oder Fragen von Lernenden sowie Instruktorinnen und Instruktorern.

Schon während der Schulzeit unterstützte Julian Brügger seine Mitschülerinnen und Mitschüler bei Problemen mit dem Laptop oder mit dem Smartphone unterstützte. «Für mich war immer klar, dass ich in der Informatik tätig sein will», betont er und entschied sich deshalb für eine Berufslehre als ICT-Fachmann.

Infrastruktur für den Unterricht

Julian Brügger steht in engem Kontakt mit den Instruktorinnen und Instruktorern. «Im Sommer gibt es grössere Änderungen für den Unterricht im nächsten Schuljahr», erklärt er. Der Lernende kauft zuerst die nötige Hard- und Software ein, wie neulich ein Programm zum Schneiden von Videos sowie Extra-PCs mit mehr Leistung. «Etwa einen Monat vor einem Kurs beginne ich mit der konkreten Vorbereitung. Die Arbeiten sind unterschiedlich. Wir haben Labors mit schuleigenen PCs. Dafür baue ich neue Geräte zusammen und stelle die Komponenten bereit. Für den Kurs «Multimediaprodukte erstellen» der lernenden Mediamatiker musste ich sechs neue Computer aufsetzen. Häufig

sind es jedoch Updates, die ich durchführe.» Julian Brügger ist dafür zuständig, dass die Kursangaben auf dem Info-Terminal im Eingang des ÜK-Zentrums aktuell sind. Von neuen Lehrkräften braucht es jeweils eine Porträtaufnahme. Der angehende ICT-Fachmann stellt zudem in Absprache mit der Kursleitung die Dokumentationen und Handouts für den Unterricht bereit.

Troubleshooter während der Kurse

Die Lernenden kommen mit ihren eigenen Laptops in den Kurs. Julian Brügger ist gefragt, wenn etwas nicht läuft. «Mal vergisst jemand das Aufladekabel zu Hause, mal läuft der Beamer nicht. Da gilt es, vor Ort sofort eine Lösung zu finden, damit möglichst wenig Unterrichtszeit verloren geht.»

Vorbereitung von ICT-Schnuppertagen

Im Kurszentrum werden auch Schnuppertage für interessierte Schülerinnen und Schüler durchgeführt. «Bei Schnuppertagen ist die Vorbereitung aufwendiger», erklärt Julian



Julian Brügger
16, ICT-Fachmann EFZ
im 1. Lehrjahr, arbeitet
in einem überbetrieblichen
Kurszentrum für ICT-Berufe

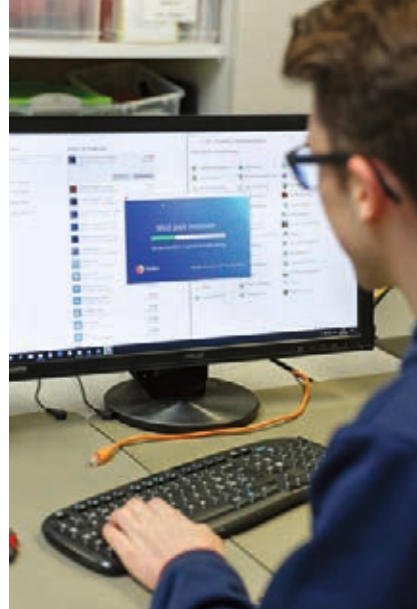
Brügger. «Meistens kommen über 30 Jugendliche auf einmal, die nicht ihre eigenen Laptops mitbringen. Folglich muss ich mehr Material bereitstellen. Da kann es schon vorkommen, dass ich eine Stunde länger bleiben muss, bis alles läuft.» Im Normalfall hat der Lernende jedoch geregelte Arbeitszeiten. Julian Brügger ist fasziniert von der Informatik mit ihrem schnellen Wandel, mag aber genauso den Austausch mit den Instruktorinnen, Instruktorern und den Lernenden. «Als ICT-Fachmann muss man der offene und kommunikationsfreudige Typ sein.»

✓ Die Berufsleute recherchieren und bestellen die gewünschte Soft- und Hardware im Internet.



^ Julian Brügger baut die bestellten Geräte nach Anlieferung zusammen.

✓ **Hardware installieren** ICT-Fachleute installieren den PC, die Telefonanlage und die Peripheriegeräte für neue Mitarbeitende. Für Konferenzen richten sie die nötigen Geräte ein.



◀ **Software installieren**
Neue Programme und Updates müssen für jeden PC einzeln konfiguriert werden. Hier sind Konzentration und Geduld gefragt.

➤ **Netzwerke installieren**
Zentrale Geräte müssen von jedem Arbeitsplatz aus funktionieren. Damit nichts vergessen geht, arbeiten ICT-Fachleute nach Checklisten.

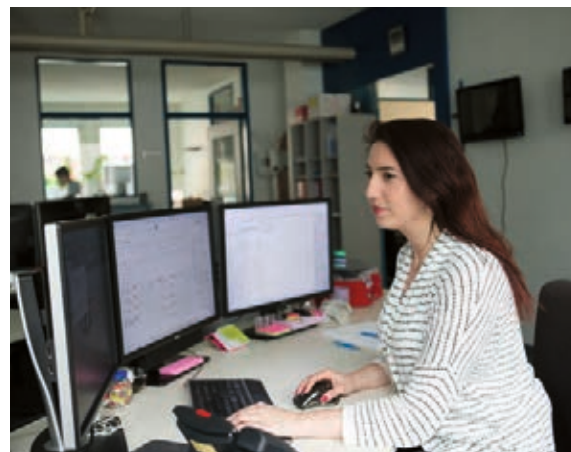


◀ **User instruieren**
Die Berufsleute führen Mitarbeitende in die Programme und Geräte ein. Dafür ist eine verständliche und strukturierte Kommunikation wichtig.

✓ **Einkauf von ICT-Mitteln** ICT-Fachleute bestellen die Hard- oder Software für Kunden oder Mitarbeitende meist online. Dabei vergleichen sie aktuelle Angebote.



✓ **Probleme lösen** Viele Anwenderprobleme lösen sie von ihrem eigenen Arbeitsplatz aus, indem sie sich ins System einloggen.



➤ **Anleitungen erstellen**
Wichtige Arbeitsinstrumente der ICT-Fachleute sind Checklisten und Handbücher, die sie nicht nur benützen, sondern teilweise selber erstellen.



◀ **Sicherheit** Dank regelmässigen Backups auf einer externen Festplatte oder in der Cloud sind alle Daten gesichert. Die Berufsleute installieren zudem die Firewall zum Datenschutz.



Arbeitsmarkt

In der Schweiz schliessen jedes Jahr rund 300 Lernende ihre berufliche Grundbildung als ICT-Fachfrau oder ICT-Fachmann ab. Die Nachfrage nach Lehrstellen ist gross. In allen Branchen mangelt es an diesen Fachkräften. Gelernte Berufsleute haben keine Probleme, eine Stelle zu finden. Die breite Grundausbildung eröffnet viele Wege und Laufbahnen.

Ein Beruf mit Perspektiven

Die breit einsetzbaren Qualifikationen ermöglichen es den Berufsleuten, sich zu spezialisieren wie auch Bildungsgänge an höheren Fachschulen HF zu besuchen. Nach einigen Jahren Berufserfahrung können ICT-Fachleute zum Beispiel einen eidg. Fachausweis oder darauf aufbauend ein eidg. Diplom erlangen.



Weitere ICT-Berufe

In der Welt der Informations- und Kommunikationstechnologie gibt es weitere berufliche Grundbildungen:

Informatiker/in EFZ Plattformentwicklung

Sie sind Fachleute für den Aufbau, Betrieb und die Wartung von ICT-Infrastrukturen und sorgen dafür, dass Netzwerke, Server und Systeme stabil und sicher laufen.

Informatiker/in EFZ Applikationsentwicklung

Sie entwickeln und programmieren Softwarelösungen, passen bestehende Anwendungen an und testen diese, damit sie reibungslos genutzt werden können.

Entwickler/in digitales Business EFZ

Sie verbinden IT-Wissen mit betriebswirtschaftlichem Denken, analysieren Geschäftsprozesse und gestalten digitale Lösungen, die den Alltag in Unternehmen erleichtern.

Mediamatiker/in EFZ

Sie bearbeiten Bilder, Texte und Videos. Sie betreiben Webseiten, Social-Media-Kanäle oder entwickeln Werbemittel wie Broschüren.



Mehr Informationen

www.berufsberatung.ch, für alle Fragen rund um Lehrstellen, Berufe, Aus- und Weiterbildungen

www.ict-berufsbildung.ch, Informationen zu allen Aus- und Weiterbildungen im Informatikbereich

www.berufsberatung.ch/lohn, alles zum Thema Lohn



Weiterbildung

Einige Möglichkeiten nach dem EFZ ICT-Fachmann/-frau:

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

Berufsprüfung (BP) mit eidg. Fachausweis: ICT-Application Development Specialist, ICT-Platform Development Specialist, Wirtschaftsinformatiker/in, Cyber Security Specialist, Digital Collaboration Specialist, AI Business Specialist

Höhere Fachprüfung (HFP) mit eidg. Diplom: ICT-Manager/in, Information Security Expert

Höhere Fachschule HF: Bildungsgänge im Fachbereich Informatik, z. B. dipl. Wirtschaftsinformatiker/in HF

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



ICT-Platform Development Specialist

Von der Analyse über die Planung bis zur Umsetzung: ICT-Platform Development Specialists kümmern sich darum, dass ICT-Infrastrukturen reibungslos funktionieren. Sie verfügen über ein breites Know-how im Bereich der System- und Netzwerktechnik, übernehmen in komplexen ICT-Projekten die technische Leitung und stehen Teams fachspezifisch zur Seite.



Wirtschaftsinformatiker/in HF

Wirtschaftsinformatiker/innen HF befassen sich mit Arbeitsbereichen wie Kerninformatik, Betriebswirtschaft und Management. Gemeinsam mit Spezialisten analysieren und lösen sie IT-Probleme. Sie unterstützen und optimieren Management- und Geschäftsprozesse mit professionellen Informationssystemen. Wirtschaftsinformatiker/innen arbeiten bei Banken, Versicherungen, Verwaltungen, bei IT-Dienstleistern, Softwareherstellern und Beratungsfirmen.

Impressum

2. aktualisierte Auflage 2025
© 2025 SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten.
ISBN 978-3-03753-494-6

Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB
SDBB Verlag, www.sdbb.ch, info@sdbb.ch
Das SDBB ist eine Fachagentur der Kantone (EDK) und wird vom Bund (SBFI) unterstützt.

Recherche und Texte: Fabio Ballinari, Regula Luginbühl, Florence Müller, SDBB **In Zusammenarbeit mit:** Hansjörg Hofpeter, Matthias Bauhofer, ICT Berufsbildung; Brigitte Schneider-von Bergen, text-bar **Fotos:** Iris Krebs, Bern; Francesca Palazzi, Romont; Dieter Seeger, Zürich **Grafik:** Eclipse

Studios, Schaffhausen **Umsetzung:** Andrea Lüthi, SDBB **Druck:** Haller + Jenzer, Burgdorf

Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Telefon 0848 999 001, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch

Artikel-Nr.:

FE1-3249 (Einzelex.), FB1-3249 (Bund à 50 Ex.)
Dieses Faltblatt gibt es auch in Französisch und Italienisch.

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen ganz herzlich für ihre Mitarbeit. Mit Unterstützung des SBFI.

Die kantonalen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatungen