

ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann EFZ

Berufsbild

Als ICT-Fachfrau EFZ / ICT-Fachmann EFZ bist du Profi, wenn es um Digitalisierung geht. Du kennst dich mit ICT-Mitteln aus wie (Computer, Handy, Drucker, Apps, Online-Dienste, Software...) und stellst sicher, dass alles reibungslos funktioniert. Dank deiner breiten Grundbildung in Informations- und Kommunikationstechnik (ICT) kannst du Hard- und Software installieren und in Betrieb nehmen, User beraten und unterstützen, Störungen und Probleme beheben und Software- und Hardwarefragen im Supportbereich beantworten.

3-jährige Lehre

Diese schulisch organisierte Informatiklehre dauert drei Jahre und bildet dich zur ICT-Fachfrau / zum ICT-Fachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) aus. Ein enger Bezug zur Arbeitswelt ist garantiert, hier liegt die Stärke der Ausbildung. Im ersten Jahr erlernst du dein Handwerk an der WISS und bist so für dein anschliessendes Praktikum von zwei Jahren perfekt gerüstet. Mit der Ausbildung erwirbst du alle (Handlungs-)Kompetenzen für deinen erfolgreichen Start in den IT-Arbeitsmarkt.

Übrigens: diese Ausbildung ist auf Schülerinnen und Schüler auch mit einem Sekundarschule-B-Abschluss ausgerichtet.

Starttermine

Jährlich Mitte August

Standorte

siehe: [wiss.ch](http://www.wiss.ch)

Dauer

6 Semester

Abschluss

Nach erfolgreichem Lehrabschluss erhältst du ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis zum Titel:

ICT-Fachfrau EFZ / ICT-Fachmann EFZ

Die Ausbildung richtet sich an

Interessierte mit abgeschlossener Sekundarschule B oder höher, die sich für eine breite Grundbildung in der IT interessieren und am Puls der digitalen Zukunft tätig sein möchten.

Zulassung / Voraussetzungen

- Abgeschlossene Sekundarstufe B oder höher
- Gute Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch
- Kommunikativ und Freude am Umgang mit Menschen
- Freude an den technologischen Möglichkeiten von heute und der Zukunft
- Vernetztes Denken
- Motiviert und lernbereit

Ausbildungsdauer und Aufbau

Die Ausbildung dauert insgesamt sechs Semester. Die ersten zwei Semester sind Vollzeitunterricht an der WISS, danach folgen vier Semester Praktikum. Ab dem dritten Semester arbeitest du mit einem Pensum von 90% in einem Betrieb und besuchst während einem halben Tag pro Woche weiterhin den Unterricht.

Die Ausbildung umfasst 10 Informatikmodule im Umfang von je 60 Lektionen ergänzt durch 4 überbetriebliche Kurse à je 5 Tage. Hinzu kommen die Fachbereiche Allgemeinbildung und Englisch. Jedes Informatikmodul schliesst du mit einer Leistungsbeurteilung ab. Die Noten der Module «IT-Kompetenzen» und der Grundkompetenzen gelten am Ende der Ausbildung als Teil der Lehrabschlussprüfung.

Im Praktikumsbetrieb absolvierst du im sechsten Semester eine eintägige vorgegebene praktische Arbeit (VPA). Diese wird von kantonalen Prüfungsexperten beaufsichtigt und bewertet.

Ein Schuljahr besteht aus 39 Wochen Unterricht und 13 Wochen Ferien.

Ausbildungsziele

- Kennen der nötigen Fachkompetenzen für den Informatikberuf
- Erlernen und Üben der Grundkompetenzen
- Wissen vertiefen mit einem 2-jährigen Praktikum in einem Unternehmen
- Erfolgreicher Lehrabschluss als ICT-Fachfrau / ICT-Fachmann mit EFZ

Kosten & Zahlungsoptionen

Die Ausbildungskosten belaufen sich auf CHF 38'400*. Abzüglich einem durchschnittlichen Praktikumslohn von CHF 26'400*, während 2 Jahren, ergeben sich **Ausbildungsnettokosten von CHF 12'000***.

Darin enthalten sind:

- Einschreibgebühr
- Sämtliche Ausbildungskosten
- Sämtliche Lernunterlagen
- Sämtliche Prüfungen
- Microsoft Education Plattform (Office 365 und mehr)
- Begleitete Praktikumsstellensuche
- Abschlussfeier

Wir bieten Ratenzahlung pro Semester, pro Quartal oder pro Monat an. Die fälligen Ratenbeträge findest du auf unserer Webseite [wiss.ch](http://www.wiss.ch).

* Kosten können abweichen. Aktuelle Kosten auf [wiss.ch](http://www.wiss.ch).

Wie weiter nach der Ausbildung

Die Nachfrage nach ICT-Fachleuten ist sehr gross. Nach Abschluss der Ausbildung warten zahlreiche spannende Tätigkeiten auf dich.

Hier ein paar Beispiele:

Als Fachspezialist/in IT pflegst du Stammdaten im EDV-System wie Benutzer erfassen, Rechte verwalten etc. und führst den 1st Level Support für die Mitarbeitenden bei Hard- und Softwareproblemen. Du implementierst und passt in den EDV-Systemen Prozesse an. Du leitest Schulungen für interne und externe Benutzer, nimmst am Service Management Board teil und arbeitest in IT-Projekten mit.

Als IT-Spezialist/in Radiologie bist du verantwortlich für die Sicherstellung eines reibungslosen Tagesablaufs in der Radiologie inkl. des täglichen Supports mit den eingesetzten Systemen. Du beantwortest die Fragen aller internen Anwender zu den radiologischen Applikationen und zur Durchführung der Erstanalyse. Du bist zuständig für den Support für die Radiologiefachpersonen, Radiologen, Services Radiologie und Zuweiser an allen Standorten.

Der ICT-Professional ist die erste Anlaufstelle für den ICT-Support. Er/Sie bietet technischen Support an die Mitarbeitenden und hilft beim Lösen von Hard- und Softwareproblemen. Er/Sie überwacht die laufende Infrastruktur und protokolliert Fehler um bei der Störungsbehebung analytisch vorzugehen um nachvollziehbare Resultate zu erlangen. Er/Sie führt Betriebshandbücher und Anleitungen zu Händen der Supportorganisation. Hilft beim Durchsetzen der Corporate IT-Security Standards und stellt eine hohe Kundenzufriedenheit sicher.

Als ICT-Supporter/in verantwortest du den Support und die Wartung und arbeitest mit in der Weiterentwicklung von Infrastruktur und Applikationen. Du führst den Benutzer- und Kundensupport und bietest wertvolle Unterstützung bei IT-Projekten.

Weiterbildungsmöglichkeiten

Diese Ausbildung öffnet dir die Türen für weitere spannende Aus- und Weiterbildungen, wie beispielsweise:

- Abschluss eines Fachausweises als ICT-System- und Netzwerktechniker/in
- Technische Lehrgänge wie Cisco, Microsoft und viele mehr

Die WISS, Teil der Kalaidos Bildungsgruppe, ist das Kompetenzzentrum für Informatik- und Wirtschaftsausbildungen und bietet unzählige Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten an.

Lehrgangsinhalt und Handlungskompetenzen

Kompetenzfelder

Markenzeichen und Stärke der schulischen Ausbildung an der WISS ist deren Praxisnähe. Du eignest dir, nebst fachlichen Kompetenzen, auch Methodenkompetenzen, Sozialkompetenzen und Selbstkompetenzen an.

Business Engineering

Mit Hilfe von Office Programmen gestaltest du Dokumente und Vorlagen. Für Präsentationen lernst du die entsprechenden Programme kennen und anwenden. Du arbeitest dich so tief ein, dass du alle Funktionen kennst und andere beraten kannst, mit welchen Funktionen sie die besten Ergebnisse für professionelle Präsentationen erzielen. Du kennst und wendest viele Möglichkeiten der Teamfunktionen eines E-Mail-, Kalendersystems und Zusammenarbeits-Tools zur Koordination, Verwaltung und Überwachung der Aufgaben im Team professionell an. Für Kunden kannst du ICT-Endgeräte nach deren Bedürfnissen evaluieren und die Lösungsvarianten kundengerecht aufbereiten. Du verfügst über Techniken, um die Evaluation zu dokumentieren, so dass Kunden schnell die richtigen Entscheidungen treffen können.

Unterstützen und beraten im ICT-Umfeld

Nachdem du deinen eigenen Arbeitsplatz nach ergonomischen und technischen Richtlinien eingerichtet hast, trainierst du den Support von Benutzern. Du kannst komplexe Benutzersupportfragen entgegennehmen, diese aufschlüsseln und entsprechend mit dem Second Level Support lösen. Du unterstützt deine Benutzer/innen bei Fragen rund um Schutz und Sicherheit von Daten und IT-Infrastrukturen. Du kannst, aufgrund von Kundenanforderungen, die benötigten Informationen und Prozesse recherchieren und, wenn nötig, entwickeln. Anschliessend dokumentierst du diese zu Händen der Kunden.

ICT-Service Management

Mit Supportanliegen gehst du professionell um, verstehst den Aufbau und Ablauf einer Supportorganisation und kannst im 1st und 2nd Level Support mitarbeiten. Du erfasst die unterschiedlichen Kundenanliegen, kannst diese nach Supportgrundsätzen protokollieren und entsprechend in den Supportprozess einspeisen. Du bist mit den verschiedenen Kommunikationstechniken vertraut und kannst durch gezielte Fragen die Kundenproblematik erfassen. Du kennst die Interventionstechniken, kannst bei schwierigen Kundengesprächen deeskalieren und die Probleme auf eine sachliche Ebene bringen. Du weisst, wie Benutzerschulungen aufgebaut, geplant und durchgeführt werden. Durch persönliche Reflexion und das Einholen von Rückmeldungen verbesserst du die Qualität einer Benutzeranleitung/Checkliste und einer Instruktion. Du bist mit Medien wie Knowledgebase, FAQ, Help und Wiki vertraut, um Lösungen zu dokumentieren und zu kommunizieren. Im Service Management arbeitest du effektiv, da du Funktionen unter der Zuhilfenahme von Scrips automatisieren und Benutzerinteraktionen als Ablaufstruktur darstellen kannst. Du dokumentierst Situationsanalysen, leitest daraus Scrips ab und prüfst diese anhand von Tests auf Funktionalität, Effektivität und Sicherheitsrelevanz.

Hardware Management

Du kannst einen Computer-Arbeitsplatz vollständig einrichten, testen und Konfigurationsfehler systematisch eingrenzen und beheben. Du installierst netzwerkfähige Peripheriegeräte, konfigurierst und testest sie und führst sie in der Netzwerkdokumentation nach. Du konfigurierst die verschiedenen Gerätschaften, führst Tests aus und führst einen erfolgreichen Rollout durch bis hin zur kundenseitigen Abnahme.

System Management

Du kannst ein Betriebssystem hinsichtlich verschiedener Merkmale unterscheiden (Leistungsdaten, Hard- und Softwareunterstützung, Lizenzierungsart, Supportmodelle), weisst mit den Benutzerkonfigurationen in verschiedenen Betriebssystemen sowie deren Hilfsmittel zur Systemüberwachung umzugehen, baust Datei- und Verzeichnisstrukturen auf und verwaltest diese. Du kannst die Konfiguration der Serverdienste gemäss Vorgaben definieren sowie die Funktionalität überprüfen und protokollieren. Du weisst, wie ICT-Endgeräte optimal in eine Netzwerkinfrastruktur integriert werden. Du kennst dich mit Tablets, Smartphones, Kameras, Drucker, Scanner, Smartwatches, IoT-Geräten und anderen IP-Endgeräten aus und kannst diese konfigurieren. Dabei sind Sicherheitsaspekte ebenso wichtig wie Benutzerwünsche. Ein Mobile Device Management sowie eine Configuration Management Database helfen dir, diese Konfigurationen in einem Firmenumfeld zu überblicken.

Network Management

Du kennst die erforderlichen Geräte und Komponenten für ein Netzwerk und verstehst dessen Bestandteile und Nutzen. Du kannst die Netzwerkkomponenten nach einem Netzwerkschema adressieren, installieren und konfigurieren. Du richtest Berechtigungen für Benutzer und Dienste ein, kannst Netze in Betrieb nehmen, Fehler lokalisieren und beheben. Du teilst Netzwerke in virtuelle LAN auf und konfigurierst und dokumentierst diese. Du verbindest entfernte lokale Netze sicher und kannst einen Internetanschluss nach Kundenvorgaben wie Sicherheit, Performance, Verfügbarkeit und Wartung bestimmen und installieren.

IT-Sicherheit

Du erkennst aktuelle Bedrohungen und Schwachstellen und kannst so die Sicherheit von ICT-Benutzerendgeräten gewährleisten. Du sicherst die Geräte durch die nötigen Schutzmassnahmen. Im Ereignisfall kannst du die Schadensanalyse durchführen und Mitarbeitende und Kunden bei der Beseitigung der Schäden unterstützen. Du kennst Begriffe wie Schutzobjekte, Schwachstellen, Bedrohungen, Gefahr, Datenschutz, Datensicherheit, Schutzmassnahmen, kannst sie anwenden und verstehst die Zusammenhänge.

Projektmanagement

Du führst Aufträge aus dem IT-Umfeld gemäss Vorgaben des Auftraggebers selbstständig durch. Du bist mit dem generellen Phasenablauf eines IT-Projektes vertraut und kennst die Technik zur Planung, Überprüfung und Dokumentation des persönlichen Arbeitsfortschrittes.

Allgemeinbildung

In den Kompetenzen Sprache, Kommunikation und Gesellschaft vertieft du die Fähigkeit, deine Gedanken zu einem Thema auszudrücken, systematisch zu dokumentieren und vortragen zu können. Im siebten Semester erstellst du die Vertiefungsarbeit in einem von dir gewählten Thema. Diese Arbeit zeigt, dass du ein Thema unter unterschiedlichen Gesichtspunkten strukturiert erarbeiten kannst. Im 6. Semester werden die Themen der Allgemeinbildung in einer Schlussprüfung bestanden.

Grundlagenfächer

Englisch und Sport ergänzen die vier Bereiche Fachkompetenz, Methodenkompetenz, Sozialkompetenz und Selbstkompetenz.

Qualität ist uns wichtig

Die WISS ist nach eduqua-2012 zertifiziert. Diese Zertifizierung ist ein Leistungsnachweis für eine gute Unterrichtsqualität und ein modernes Managementsystem. Im Zentrum steht der kontinuierliche Verbesserungsprozess, damit die Qualität auch in Zukunft stimmt.

Benefits

Noch unsicher? Hier noch deine Vorteile zusammengefasst, die du als Lernende/r an der WISS geniesst:

- Eine Ausbildung an der führenden Informatikschule der Schweiz
- Wir unterstützen dich bei der Suche nach einer Praktikumsstelle
- An der WISS unterrichten professionelle Lehrpersonen mit starkem Praxisbezug aus IT und Wirtschaft
- Wir beraten und begleiten dich persönlich – vor, während und nach deiner Ausbildung an der WISS
- Moderne Unterrichtstechnologien und Online-Lernplattformen
- Du erhältst Zugang zu exklusiven Rabatten und Aktionen auf zahlreiche Markenartikel und Dienstleistungen

Fragen und Infoanlässe

Bei Fragen stehen unsere Lehrgangsbetreuer/innen gerne zur Verfügung.

An unseren Infoanlässen erfährst du mehr: wiss.ch/infoanlass