

Das Berufslexikon ist ein Online-Informationstool des AMS und bietet umfassende Berufsinformationen zu fast 1.800 Berufen in Österreich. Informieren Sie sich unter www.berufslexikon.at zu Berufsanforderungen, Beschäftigungsperspektiven und Einstiegsgehältern sowie zu Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Support-Managerin Support-Manager

Einstiegsgehalt: € 2.710,- bis € 3.110,-

INHALT

Tätigkeitsmerkmale.....	1
Anforderungen.....	1
Beschäftigungsmöglichkeiten.....	2
Aussichten.....	2
Ausbildung.....	2
Weiterbildung.....	3
Aufstieg.....	3
Durchschnittliches Bruttoeinstiegsgehalt.....	3
Impressum.....	4

TÄTIGKEITSMERKMALE

Support ManagerInnen sind für die technische und inhaltliche **Leitung des Support-Teams** zuständig. Sie strukturieren und koordinieren die Aufgaben. Das Support Team unterstützt KundInnen bei Störungen und berät sie, wie sie das Produkt (z.B. Sportgerät) oder eine Software noch besser nutzen können.

Das Support Management ist eine **problemorientierte Beratungstätigkeit**, die eine kundenorientierte Problemlösung anbietet. Der Begriff "supporten" bedeutet jemanden mit Rat und Tat unterstützen. Support ManagerInnen nehmen Anfragen, Reklamationen und Probleme entgegen und erfassen diese zur weiteren Bearbeitung. Oft handelt es sich dabei um Produkte im Softwarebereich oder um technische Produkte wie etwa Küchengeräte, Smart Phones, Musikinstrumente, Bedienelemente von Maschinen oder Produktionsanlagen. Support ist auch in nichttechnischen Bereichen nötig, etwa bei Banken, Hotels und Tourismusunternehmen. Support ManagerInnen dokumentieren die Arbeitsschritte und den Lösungsweg in einem Trouble-Ticket-System. Darüber hinaus schulen sie die KundInnen im Umgang mit den Produkten und beraten sie bezüglich weiterer Produkte und Dienstleistungen.

Insgesamt koordinieren und begleiten Support ManagerInnen alle Arbeitsschritte bis zur Lösung des Problems. Sie sind dabei AnsprechpartnerInnen für Anfragen und Anliegen von KundInnen und MitarbeiterInnen.

Siehe auch die Berufe [Compliance Officer](#) und [RisikomanagerIn](#).

ANFORDERUNGEN

Um eine problemorientierte Beratung im Support leisten zu können, ist praktische Erfahrung im jeweiligen Fachbereich nötig, sowie

- Interesse an technischen Systemen (Hardware, Software, Apps)

- Rasche Auffassungsgabe
- Stresstoleranz: Kurze Zeitvorgaben von der ersten Reaktion bis zur Behebung des Problems
- Kommunikationsgeschick: Komplexe Sachverhalte verständlich, freundlich und geduldig erklären können
- Englischkenntnisse: Die Unternehmen sind meist international tätig

BESCHÄFTIGUNGSMÖGLICHKEITEN

Support ManagerInnen arbeiten häufig in einer Abteilung einer Firma oder eines Dienstleistungsbetriebes (Callcenter oder Helpdesk). Häufig unterstützen sie KundInnen bei Hardware- und Softwareproblemen. Je nach Kenntnisse ergeben sich Beschäftigungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Unternehmen, z.B:

- Unternehmen, die **Produkte** und Waren herstellen oder vertreiben
- EntwicklerInnen oder Anbieter von **webbasierten Services**: Computerspiele, Social Media, Online Shops
- **Flughäfen, Krankenhäuser, Stadien, Freizeitparks**: Terminals, Interaktionssysteme, Leitsysteme
- **Kursanbieter**: Kurse, Online-Live-Coaching
- **Medizinprodukte**-Hersteller
- **E-Health** Unternehmen: Ordinationssoftware, Beratung für Laborsoftware
- **System-Anbieter** von Robotern und Anlagen
- **Internet-Service Provider** und IT-Dienstleister: Geschäftsanwendungen und Collaboration-Funktionen
- **Mobilitätsbetreiber**: Fahrzeugautomatisierung, Straßenverkehrstechnik
- Anbieter für **digitale Arbeitsplatzlösungen** und Dienstleistungen: Mobile Büros, Plattformen und Infrastruktursysteme für MitarbeiterInnen
- *Nichttechnische Bereiche*: Z.B. Kursanbieter (Beratung und Verwaltung von Kursen und Zugängen, Kursevaluation)
- **Ämter** und **Behörden** (z.B. Finanzamt, Gesundheitsportal)
- **Vereine** und **Kammern** (z.B. Automobilclub, Wirtschaftskammer)

AbsolventInnen steigen oft als WerkstudentIn im technischen Support von Unternehmen ein. Sie sollten über moderne Projektmanagement-Kenntnisse (Agiles Projektmanagement) verfügen und fundierte Englischkenntnisse aufweisen können.

In Stellenausschreibungen werden unterschiedliche Bezeichnungen angeführt, z.B. Senior Support Technician oder Support Engineer.

AUSSICHTEN

Support SpezialistInnen werden zunehmend vor allem im Umfeld der Automatisierung und Digitalisierung benötigt. Das sind vor allem Unternehmen, die *Elektrifizierungs- und Automatisierungslösungen* samt den dazugehörigen Serviceleistungen anbieten.

Auch Unternehmen, die Transportlösungen weiterentwickeln, beschäftigen Support Fachleute. Beispiele: Warengüterverkehr, Betrieb autonomer Schienenfahrzeuge, Freizeitindustrie. Aufgrund von Entwicklungen wie Cloud-Computing, Blockchain und die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen von Produkten (auch Hard- und Software), werden Support Fachleute auch in sämtlichen nichttechnischen Bereichen benötigt. Beispiele sind die pharmazeutische Industrie, die Spielzeugindustrie, Banken sowie Hotel- und Tourismusunternehmen.

Wichtig für eine entsprechende Karriere ist auch die Fähigkeit zur Zusammenarbeit mit ProduktmanagerInnen.

AUSBILDUNG

Um als Support TechnikerIn und später in der Funktion als Support ManagerIn tätig sein zu können, ist eine Ausbildung im entsprechenden Bereich nötig.

Es gibt es unterschiedliche Studiengänge, etwa im Bereich Elektrotechnik, Elektronik, Informatik mit Fachrichtung Mechatronik oder Medizintechnik, Wirtschaftsinformatik mit Fachrichtung Softwareentwicklung, Gebäudetechnik oder Automatisierungstechnik.

Nicht immer muss ein technisches Studium gewählt werden!

Soll zum Beispiel der Support für eine Hotelsoftware geleistet werden, sind eher Hotelleriekenntnisse notwendig. Ebenso ist für den Support einer Flugbuchungs-Software nicht unbedingt eine fundierte technische Ausbildung nötig. Wichtig ist es aber, sich gut in die Interessen der KundInnen hineinversetzen zu können.

Ausbildungen im **Ausbildungskompass**

Steiermark

Universitätsstudium Betriebswirtschaft (BA) (Bachelorstudium (UNI))

Universität Graz - Karl-Franzens-Universität Graz
Adresse: 8010 Graz, Universitätsplatz 3
Webseite: <https://studien.uni-graz.at>

Wien

Universitätsstudium Betriebswirtschaft (BA) (Bachelorstudium (UNI))

Universität Wien
Adresse: 1010 Wien, Universitätsring 1
Webseite: <https://www.univie.ac.at/>

Wirtschaftsuniversität Wien
Adresse: 1020 Wien, Welthandelsplatz 1, AD
Webseite: <https://www.wu.ac.at/>

WEITERBILDUNG

Die zunehmend geforderte Abstimmung von Technologien mit globalen Standards erfordert die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung von Support ManagerInnen.

Für das Support Management werden Zertifizierungsmaßnahmen in Bezug auf Produktwissen, Service Management, Security Consulting, Risikomanagement oder Service-Level Agreement angeboten. Wichtig sind auch Kenntnisse über die Rollen im Projektmanagement (Scrum-Master, Product Owner).

AUFSTIEG

Support ManagerInnen sind bereits leitend tätig. Je nach Größe und Struktur des Unternehmens kann der Aufstieg als Senior Support ManagerIn angestrebt werden. In Unternehmen und Konzernen (mit eigener Support-Abteilung) ist der Aufstieg als Quality ManagerIn oder Compliance ManagerIn möglich.

DURCHSCHNITTLICHES BRUTTOEINSTIEGSGEHALT

€ 2.710,- bis € 3.110,- *

* Die Gehaltsangaben entsprechen den Bruttogehältern bzw. Bruttolöhnen beim Berufseinstieg. Achtung: meist beziehen sich die Angaben jedoch auf ein Berufsbündel und nicht nur auf den einen gesuchten Beruf. Datengrundlage sind die entsprechenden Mindestgehälter in den Kollektivverträgen (Stand: 2023). Eine Übersicht über alle Einstiegsgehälter finden Sie unter www.gehaltskompass.at. Mindestgehalt für BerufseinsteigerInnen lt. typisch anwendbaren Kollektivverträgen. Die aktuellen kollektivvertraglichen **Lohn- und Gehaltstabellen** finden Sie in den **Kollektivvertrags-Datenbanken** des **Österreichischen Gewerkschaftsbundes (ÖGB)** (<http://www.kollektivvertrag.at>) und der **Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ)** (<http://www.wko.at/service/kollektivvertraege.html>).

IMPRESSUM

Für den Inhalt verantwortlich:

Arbeitsmarktservice
Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts
Treustraße 35-43
1200 Wien
E-Mail: ams.abi@ams.at

Stand der PDF-Generierung: 25.02.25

Die aktuelle Fassung der Berufsinformationen ist im Internet unter www.beruflexikon.at verfügbar!