

Dauer

125 Tage, mit optionalem Praktikum 145 Tage

Zielgruppe

- Arbeitssuchende mit guten Kenntnissen als IT-Anwender, die den Einstieg in den IT-Dienstleistungsbereich oder die Netzwerk- und Systemadministration mit Windows-, Linux- und Cisco-Komponenten suchen
- Studienabbrecher/-innen
- IT-Quereinsteiger/-innen
- Fachinformatiker/-innen mit fehlender Spezialisierung

Voraussetzungen

Support-Mitarbeiter/-innen benötigen ein gutes Maß an Dienstleistungsmentalität, Einsatzbereitschaft und Teamfähigkeit.

Ort

Die Weiterbildung findet unter der Leitung von qualifizierten Dozenten in den Trainingscentern der GFN AG statt.

Förderung

Die GFN AG und ihre Lehrgänge sind AZWV-zertifiziert. Bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen können Sie durch Ihre Agentur für Arbeit, die Jobcenter, die Rentenversicherungsträger oder andere Kostenträger gefördert werden. Eine Förderung ist ggf. auch über das IFLAS-Förderprogramm möglich.

Bewerbung

Sie können sich ab sofort bewerben - am besten telefonisch oder per E-Mail an info@gfn.de

GFN AG

Maaßstraße 24, 69123 Heidelberg
 Telefon: +49 6221 8322-0
 Telefax: +49 6221 8322-99
 E-Mail: info@gfn.de

HAMBURG

Hammerbrookstraße 90, 20097 Hamburg
 Telefon: +49 40 636038-0

BERLIN

Alt Moabit 91b, 10559 Berlin
 Telefon: +49 30 3116394-30

KASSEL

Karhäuserstraße 8, 34117 Kassel
 Telefon: +49 561 80700-30

KÖLN

Subbelrather Straße 247-249, 50825 Köln
 Telefon: +49 221 95472-0

KOBLENZ

Pastor-Klein-Straße 17 b, 56073 Koblenz
 Telefon: +49 261 988647-0

DARMSTADT

Holzhofallee 36 b, 64295 Darmstadt
 Telefon: +49 6151 95027-23

MANNHEIM

N7, 13-15, 68161 Mannheim
 Telefon: +49 621 124707-0

HEIDELBERG

Maaßstraße 24, 69123 Heidelberg
 Telefon: +49 6221 8322-0

NÜRNBERG

Thurn-und-Taxis-Straße 10, 90411 Nürnberg
 Telefon: +49 911 506366-0

STUTTGART

Curiestraße 5, 70563 Stuttgart
 Telefon: +49 711 94926-00

MÜNCHEN

Dessauer Straße 6, 80992 München
 Telefon: +49 89 6993776-0

DONAUESCHINGEN

An der Donauhalle 5, 78166 Donaueschingen
 Telefon: +49 771 896690-0

ISTANBUL

Yıldız Mah., Çırağan Cad. No: 27, Aycan Han K: 2
 34349 Beşiktaş / Istanbul, Tel.: +90 212 381 5000

PUERTO DE LA CRUZ

Puerto de la Cruz, Teneriffa
 Telefon: 0800 436 436 436

Lehrgang mit Perspektive

Fachkraft IT-Services



International anerkannte Zertifizierungen

- Microsoft Certified IT Professional (MCITP) für den Enterprise Desktop Support unter Windows 7
- ITIL® V3 Foundation
- Teilqualifizierung IT-Kundenbetreuer nach BBiG



© GFN AG, 2012-03-19



Ihr Weg zum neuen Arbeitsplatz!



Geben Sie Ihrer beruflichen Karriere den entscheidenden Impuls!

Als Support-Mitarbeiter/-in sind Sie das Bindeglied in der Informationskette zwischen der IT-Fachabteilung und den IT-Benutzern. In diesem Beruf ist Ihre Kompetenz gefragt, als IT-Fachmann/-frau die „Sprache“ der Anwender zu verstehen und sie zufrieden zu stellen.

Sie lernen unter anderem

- Arbeitsplätze im Unternehmen zu planen und zu administrieren,
- Fehler zu lokalisieren und zu beheben,
- Mitarbeiter/-innen an deren IT-Arbeitsplatz zu unterstützen.

Berufsabschluss und zusätzliche Zertifizierungen

- ✓ Teilqualifizierung **IT-Kundenbetreuer/-in** (ISO17024 – anerkannter IT-Weiterbildungsberuf nach BBiG)
- ✓ Microsoft Certified Technology Specialist
- ✓ Microsoft Certified IT-Professional
- ✓ ITIL® V3 Foundation
- ✓ Fachkraft IT-Service

Inhalte

Arbeitsumfeld IT

- Arbeitsinhalte, -abläufe und Anforderungen im Support

Basisqualifizierung

- Grundlagen von Hardware- und Software Support

Fachqualifikation Microsoft Clients

- Windows 7 & Microsoft Office 2010 aus Anwendersicht: Grundlagen, Einstellungen, Fehleranalyse und Problembehebung

Konfigurieren von Windows 7

- Prüfungsvorbereitung und Prüfung zum Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) für das Konfigurieren von Windows 7

Unternehmensweiter Desktop Support für Windows 7

- Prüfungsvorbereitung und Prüfung zum Microsoft Certified IT-Professional (MCITP) Enterprise Desktop Support Technician 7

Arbeitstechniken und –methoden

- IT-Servicemanagement nach ITIL
- Kundenorientiertes Kommunikationsverhalten im IT-Support
- Prozessmodelle zum Beheben von Störungen und Problemen sowie zum Prüfen und Weiterleiten der Services

Arbeitsprozessorientierte Handlungskompetenzen zum Spezialistenprofil **IT-Kundenbetreuer**

Prozessmodelle nach ISO17024 zum Beheben von Störungen und Problemen sowie zum Prüfen und Weiterleiten der Services

Berufliche Perspektiven

Abhängig von der Größe des Unternehmens arbeiten Sie in der IT-Abteilung oder im IT-Service-Bereich.



Sie arbeiten z. B. als:

- IT-Supporter/-in
- Desktop-Supporter/-in
- 1st-Level-Supporter/-in
- 2nd-Level-Supporter/-in
- Support-Techniker/-in
- Betriebstechniker/-in
- Client Administrator/-in
- Kundendiensttechniker/-in
- PC-Techniker/-in
- Mitarbeiter/-in im Benutzerservice
- Helpdesk-Mitarbeiter/-in

In 5 Schritten zum Erfolg

1. Sie rufen im GFN-Trainingscenter Ihrer Wahl an.
2. Wir beraten Sie – kostenlos und unverbindlich.
3. Gemeinsam mit Ihnen erstellen wir Ihren individuellen Lehrplan.
4. Ihr Kostenträger entscheidet über Ihren Förderungsumfang.
5. Sie starten mit der GFN in Ihre berufliche Zukunft.