

First-Level-Supporter-Spezialist für IT-Service inkl. ITIL und Netzwerk Zertifizierung



Zeitnahe, bundesweite Starttermine

GFN-Erfolgsgarantie²> 95 % Integrationsquote³

Unser modulares Kurssystem bietet dir unzählige Möglichkeiten, dich weiterzubilden – und zwar ganz nach deinem Bedarf. Gerne helfen dir unsere Berater:innen bei der Auswahl und Kombination geeigneter Kurse. Wir nehmen uns Zeit für dich und schauen, welche Weiterbildung zu dir und deinen Zielen passt. Den Bedarf des Arbeitsmarkts haben wir dabei immer mit im Blick. Gemeinsam stellen wir deinen persönlichen Lehrplan mit zeitnahem Einstiegstermin zusammen – und du startest schnell und unkompliziert in deine Wunsch-Weiterbildung.

Dauer

mehr als 6 Monate bis 1 Jahr

Kursinhalt

Inhalte auf einen Blick: Technisches Englisch, Netzwerkservice und Sicherheit, ITIL-Praktiken, Microsoft Windows Server, EDV-Anwendungen

Die Weiterbildung zum First-Level-Supporter behandelt Grundlagen und Anwendungsbereiche im IT-Service, First-Level-Support, IT-Service-Management, Microsoft 365, Microsoft Teams, Microsoft Windows Server und EDV-Anwendungen. Inhalte sind unter anderem technisches Englisch, Hardware-Grundlagen, ICT-Support, Netzwerke, Datensicherheit, Ticketsysteme, Fernwartung, Kommunikation im Support, ITIL® 4 Foundation, PC-Anwendungen, digitale Zusammenarbeit, Microsoft Teams Administration, Microsoft 365 Administration, Windows Server 2022, PowerShell, PowerPoint, Outlook, Word und Excel. Ergänzend werden Inhalte zur Prüfungsvorbereitung für CompTIA A+, ITIL® 4 Foundation, MS-700 und Microsoft 365 Administration behandelt.

Technisches Englisch für IT-Berufe

- › Auffrischung und Vertiefung der Grammatik
- › Erweiterung des technischen Wortschatzes
- › Tools und Methoden zur Selbsthilfe



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



Beschreibungen und Übersetzungen von IT-Systemen

- › Einbau- und Bedienungsanleitungen
- › Benutzeroberflächen, Bedienerführung und Anweisungen

Hard- und Softwareinstallationen

- › Installationsanweisungen
- › Fehlermeldungen und Fehlersuche
- › Problemerkennung und Lösungen

Business English

- › Meetings
- › Telefongespräche
- › E-Mails und Geschäftskorrespondenz

IT Infrastruktur und IT Service-Spezialist inkl. CompTIA A+ Zertifizierung**Hardware-Grundlagen**

- › Vom Bit bis zum Personal Computer
- › Einblick in die Systemarchitektur
- › Systembusse und Bussysteme
- › Externe Schnittstellen
- › Interne und externe Geräte
- › Ein- und Ausgabegeräte
- › Drucker

ICT-Support

- › Computersystem aufrüsten



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



- › Mobile Systeme reparieren
- › Kommunikation im Support

Betriebssysteme

- › Installation und Konfiguration von Windows
- › Unterhaltung und Wartung von Windows

Netzwerk und Sicherheit

- › Netzwerke einrichten
- › Datensicherheit
- › Prüfungsvorbereitung und Prüfung

IT-Service Desk Spezialist mit ITIL Foundation Zertifizierung**Ticketsystem und Fernwartung**

- › Ticketsysteme und ihre Anwendung
- › OTRS als beispielhaftes Ticketsystem
- › Fernwartung und ihre Anwendung
- › TeamViewer als Praxisbeispiel
- › Praxis Ticketbearbeitung

Microsoft Office 365 aus Support-Sicht

- › Microsoft Word und Excel
- › Microsoft PowerPoint und Outlook
- › Microsoft Teams



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



Kommunikation im Support

- › Servicebereiche
- › Kommunikation mit Kunden und Kontaktierenden
- › Kommunikation mit schwierigen Gesprächspartnern

ITIL® 4 Foundation

- › Einführung in die zentralen Konzepte des IT-Service-Managements
- › Einführung in die Grundkonzepte von ITIL® 4
- › Die vier Dimensionen des Service-Managements
- › Die Komponenten des ITIL Service Value Systems
- › Die Managementpraktiken in ITIL® 4
- › Prüfungsvorbereitung und Prüfung

EDV-Grundkenntnisse: PC-Anwendungen und digitale Zusammenarbeit**Technische Kompetenz**

- › Grundlegende PC-Komponenten und Zusatzgeräte verstehen und verwenden
- › Bedienung von Windows und Microsoft Teams

Digitale Kompetenz

- › Umgang mit Moodle, Microsoft Teams und Zeiterfassungstools
- › Anpassung von Computereinstellungen

Informationskompetenz

- › Dateien und Ordner strukturieren und verwalten
- › Nutzung von Apps und Speichermedien



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



Textverarbeitungskompetenz

- › Dokumente erstellen, formatieren und speichern in Microsoft Word
- › Einfügen und Bearbeiten von Grafiken in Microsoft Word

Medienkompetenz

- › Fotos, Musik und Videos bearbeiten und organisieren
- › Gängige Medienformate

Internetkompetenz

- › Surfen, E-Mail-Verwaltung und Internetrecherche
- › Nutzung von Browser-Funktionen und Hyperlinks

Datenschutzkompetenz

- › Bedeutung der DSGVO und Datenschutzrichtlinien
- › Umgang mit personenbezogenen Daten

Kommunikationskompetenz

- › Microsoft Teams für Chats, Telefonate und Dateifreigaben nutzen
- › Grundlagen sozialer Netzwerke und E-Mail-Kommunikation

Experte für Microsoft 365 inkl. Microsoft Teams Administrator Zertifizierung



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



Überblick zu Microsoft Teams

- › Sicherheit und Compliance in Microsoft Teams
- › Verwaltung von Microsoft Teams

Implementierung von Governance, Sicherheit und Compliance für Microsoft Teams

- › Planung und Konfiguration von Governance für Office-365-Gruppen
- › Implementierung von Sicherheit, u. a. bedingter Zugriff, MFA oder Bedrohungsverwaltung
- › Implementierung von Compliance, u. a. DLP-Richtlinien, eDiscovery-Fälle oder Supervisionsrichtlinien

Vorbereitung der Umgebung für eine Microsoft-Teams-Bereitstellung

- › Upgrade von Skype for Business auf Microsoft Teams
- › Planung und Konfiguration von Netzwerkeinstellungen für Microsoft Teams
- › Bereitstellung und Verwaltung von Microsoft-Teams-Endpunkten

Bereitstellung und Verwaltung von Microsoft Teams

- › Erstellen und Verwalten von Teams
- › Verwalten der Mitgliedschaft
- › Verwalten des Zugriffs für externe Benutzer

Verwaltung der Zusammenarbeit in Microsoft Teams

- › Verwaltung der Kommunikation in Microsoft Teams
- › Verwalten von Live-Events und Besprechungen
- › Verwalten von Telefonnummern
- › Verwalten des Telefonsystems für Microsoft Teams
- › Troubleshooting von Audio-, Video- und Clientproblemen
- › Prüfungsvorbereitung und Prüfung MS-700



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



Experte für Microsoft Modern Work inkl. Microsoft 365 Administrator Zertifizierung**MS-102:**

- › Bereitstellen und Verwalten eines Microsoft 365-Mandanten
- › Implementieren und Verwalten von Domänen
- › Konfigurieren von Organisationseinstellungen, u. a. Sicherheit, Datenschutz und Profileinstellungen
- › Erstellen und Verwalten von Benutzern, Gastbenutzern und Kontakten
- › Erstellen und Verwalten von Gruppen, einschließlich Microsoft 365-Gruppen
- › Verwalten und Überwachen von Microsoft 365-Lizenzzuordnungen
- › Massenbenutzerverwaltung mit PowerShell
- › Verwalten von Rollen in Microsoft 365 und Azure AD
- › Verwalten von Rollengruppen für Microsoft Defender, Microsoft Purview und Microsoft 365-Workloads
- › Implementieren der privilegierten Identitätsverwaltung für Azure AD-Rollen
- › Implementieren und Verwalten der Identitätssynchronisierung mit Azure AD
- › Implementieren und Verwalten von Authentifizierungsmethoden
- › Implementieren und Verwalten der Self-Service-Kennwörterücksetzung, des Azure AD-Kennwortschutzes und der Multi-Faktor-Authentifizierung
- › Implementieren und Verwalten des sicheren Zugriffs
- › Planen des Identitätsschutzes
- › Implementieren und Verwalten von Azure AD Identity Protection
- › Planen, Implementieren und Verwalten von Richtlinien für den bedingten Zugriff
- › Verwalten von Sicherheit und Bedrohungen mit Microsoft 365 Defender
- › Verwalten der Compliance mit Microsoft Purview
- › Prüfungsvorbereitung und Prüfung

Microsoft Windows Server**PowerShell**

- › PowerShell-Cmdlets
- › Informationen verarbeiten und ausgeben mit PowerShell
- › Datenspeicher in der PowerShell



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



- › Programmiergrundlagen für PowerShell
- › PowerShell-Module zur Verwaltung von Microsoft Server

Microsoft Server Grundlagen

- › Grundlagen der Client- und Serveradministration mit PowerShell
- › Hostmaschine und virtuelle Maschinen verwalten
- › Zugriff auf Freigaben und Dateien einrichten
- › Einzelrechner zu einem Netzwerk hinzufügen
- › IP-Adressierung und DNS-Server konfigurieren
- › IP-Adressen-Verwaltung
- › Active-Directory-Infrastruktur betreiben

Installation, Speicherung und Computing mit Windows Server 2022

- › Installieren, Aktualisieren und Migrieren von Servern und Arbeitsauslastungen
- › Konfigurieren des lokalen Speichers
- › Implementieren von Speicherplätzen und Datenduplizierung
- › Bereitstellung und Verwaltung von Windows-Server- und Hyper-V-Containern
- › Implementieren von Failover Clustering und Netzwerklastenausgleich

Konfigurieren von Netzwerken mit Windows Server 2022

- › Planen und Implementieren eines IPv4-Netzwerks
- › Implementieren von DHCP, IPv6, DNS, IPAM, DirectAccess und VPNs
- › Planung Remotezugriff
- › Implementieren eines Netzwerks für Zweigstellen
- › Konfigurieren erweiterter Netzwerkfeatures

Identitätsverwaltung mit Windows Server 2022

Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



- › Bereitstellen und Verwalten von Zertifikaten
- › Implementieren und Verwalten von Gruppenrichtlinien
- › Einrichten von Active-Directory-Domänenumgebungen
- › Verwaltung von AD DS, AD CS, AD FS und AD RMS
- › Implementieren der AD-DS-Synchronisation mit Azure AD
- › Überwachen, Verwalten und Wiederherstellen von AD DS

PowerPoint und Outlook

Microsoft PowerPoint

- › Einführung in PowerPoint
- › Grundlegende Techniken in PowerPoint
- › Folientexte eingeben und gestalten
- › Textinhalte überarbeiten
- › Objekte erzeugen und gestalten
- › Tabellen, WordArt, Bilder und AV-Medien integrieren
- › SmartArt-Grafiken einsetzen
- › Diagramme erstellen und gestalten
- › Präsentationen steuern und individualisieren
- › Präsentationen weitergeben und schützen
- › Präsentationen wiederherstellen

Microsoft Outlook

- › Einführung in Outlook
- › Grundlegende Techniken in Outlook
- › E-Mails gestalten und senden
- › Ordnung im Outlook-Postfach, Drucken
- › Kontakte verwalten, Adressbuch nutzen
- › Termine eintragen und bearbeiten
- › Kalender drucken, anpassen und senden
- › Besprechungen organisieren



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



- › Aufgaben verwalten
- › Automatisierungen vornehmen
- › Zugriff und Berechtigungen erteilen
- › Outlook individualisieren

Word und Excel Grundkurs

Einführung Microsoft 365

- › Überblick
- › Schnelleres Arbeiten mit Word und Excel

Microsoft Word

- › Grundtechniken
- › Texte und Absätze formatieren
- › Dokumente gestalten
- › Word und Excel anpassen
- › Inhalte schützen und weitergeben

Microsoft Excel

- › Tabellen anlegen
- › Formeln nutzen
- › Diagramme erstellen
- › Word und Excel kombinieren
- › Daten verwalten

Die Weiterbildung behandelt Inhalte aus First-Level-Support, IT-Service-Management, Microsoft 365, Microsoft Teams, Windows Server, EDV-Anwendungen und technischer Kommunikation.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte



Voraussetzungen

- › Gute Deutschkenntnisse
- › Gute Englischkenntnisse
- › IT-Vorkenntnisse
- › Gute PC-Anwenderkenntnisse
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Zielgruppe

- › Arbeitssuchende IT-Fachkräfte, die ihre Sprachkenntnisse auffrischen oder erweitern möchten
- › IT-interessierte Arbeitssuchende, die zukünftig in einem IT-Beruf und/oder in international agierenden Unternehmen tätig werden möchten
- › Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabgänger:innen mit oder ohne Abschluss, die eine Zusatzqualifikation für ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg erwerben möchten
- › Arbeitssuchende, die den digitalen Wandel als Chance begreifen und ihre Jobaussichten durch eine Weiterbildung erhöhen möchten

Abschluss

International anerkannte Zertifikate: CompTIA A+, Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate (MS-700), Administrator Expert (MS-102) ITIL® 4 Foundation - First-Level-Support Trägerintern: GFN-Zertifikate



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf gfn.de/standorte

