

Zertifizierungslehrgang für Service Delivery Manager



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 1 Monat bis 3 Monate

Kursinhalt

Die Weiterbildung richtet sich an Fachkräfte, die ihre Kompetenzen im Bereich IT-Management und -Support vertiefen möchten. Teilnehmer erhalten eine fundierte Ausbildung zum IT-Projektleiter mit PRINCE2-Zertifizierung sowie zum IT-Service Desk Spezialisten mit ITIL Foundation-Zertifizierung. Darüber hinaus wird Wissen über die Administration von Microsoft 365, einschließlich Microsoft Teams, und moderne Arbeitsmethoden vermittelt. Die Zertifizierungen ermöglichen den Teilnehmern, sich umfassend auf die Herausforderungen in der digitalen Arbeitswelt vorzubereiten.

IT-Projektleiter/-in mit PRINCE2 Zertifizierung

PRINCE2 Foundation

- > Die wichtigsten Konzepte in Bezug auf Projekte und PRINCE2 verstehen
- > PRINCE2-Prinzipien
- > PRINCE2-Methode
- > Die Bedeutung von Menschen in erfolgreichen Projekten verstehen
- > PRINCE2-Practices verstehen und im gesamten Projekt anwenden
- > PRINCE2-Prozesse verstehen und wie sie im gesamten Projekt durchgeführt werden
- > Prüfungsvorbereitung und Prüfung



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



PRINCE2 Practitioner

- › PRINCE2-Grundprinzipien im Kontext anwenden
- › effektives Team-Management in erfolgreichen Projekten anwenden
- › Prozess- und Phasenmodell, Managementprodukte
- › Prozesse: Steuern von Phasen und Lenken eines Projekts
- › Prozesse: Managen der Produktlieferung und Abschließen eines Projekts
- › relevante Aspekte der PRINCE2-Practices
- › Prüfungsvorbereitung und Prüfung

IT-Service Desk Spezialist mit ITIL® Foundation Zertifizierung**Ticketsystem & 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

Kommunikation im Support

- › Servicebereiche
- › Kommunikation mit dem Kunden/ Kontaktierenden
- › Kommunikation mit schwierigen Gesprächspartner:innen

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**Experte für Microsoft Modern Work inkl. Microsoft 365 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 einschließlich Ablauf- und Namensgebungsrichtlinien
- › Implementierung von Sicherheit: Konfiguration von bedingtem Zugriff, MFA oder Bedrohungsverwaltung
- › Implementierung von Compliance mithilfe von DLP-Richtlinien, eDiscovery-Fällen 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:innen

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**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, 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



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



- › Ausführen einer 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, einschl. Windows Hello for Business, kennwortlose Authentifizierung, Tokens und Microsoft Authenticator-App
- › Implementieren und Verwalten der Self-Service-Kennwortzurücksetzung (SSPR), des Azure AD-Kennwortschutzes und der Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)
- › 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 mithilfe von Microsoft 365 Defender
- › Verwalten der Compliance mithilfe von Microsoft Purview

Prüfungsvorbereitung und Prüfung

Voraussetzungen

- › Qualifizierte Schul- und abgeschlossene Berufsausbildung sowie Berufserfahrung
- › Gute Deutschkenntnisse
- › Grundkenntnisse Englisch
- › Gute PC-Anwenderkenntnisse, insbesondere der Office-Standardanwendungen
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Zielgruppe

- › Arbeitssuchende Fachkräfte mit Erfahrung im Projektmanagement, die ihre Kenntnisse erweitern und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- › Projektmanagement-Interessierte mit entsprechendem Vorwissen, die ihre berufliche Zukunft im Bereich Projektmanagement sehen oder ihre beruflichen Chancen mit Projektmanagement-Skills erhöhen möchten
- › Arbeitssuchende, die den digitalen Wandel als Chance begreifen und ihre Jobaussichten durch eine Weiterbildung erhöhen möchten
- › Arbeitssuchende IT-Administrator:innen und -Fachkräfte, die ihre Kenntnisse aktualisieren bzw. erweitern und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- › Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabsolvierende mit oder ohne Abschluss, die sich mit diesem Kurs auf ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg in die IT vorbereiten möchten



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



Abschluss

PRINCE2® Foundation, PRINCE2® Practitioner, ITIL® 4 Foundation, GFN-Zertifikat First-Level-Support, Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate, Administrator Expert



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

