

Support Spezialist in der Microsoft (MS) Umgebung



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 zeitnaheem Einstiegstermin zusammen – und du startest schnell und unkompliziert in deine Wunsch-Weiterbildung.

Dauer

mehr als 1 Woche bis 1 Monat

Kursinhalt

In diesem Kurs lernst du Microsoft 365 aus Support-Sicht kennen. ITIL® 4 Foundation ist der aktuelle Standard-Leitfaden für das IT-Service-Management.

Microsoft 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



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



Dieses Weiterbildungsangebot wird kombiniert mit:

- › Support-Engineer: Ticketsysteme

Voraussetzungen

- › PC-Grundkenntnisse, alternativ: Besuch des Kurses Computer-Basiswissen und IT-Sicherheit
- › gute Deutschkenntnisse
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch
- › Modul: Support-Engineer: Ticketsysteme

Zielgruppe

- › Arbeitsuchende, die den digitalen Wandel als Chance begreifen und ihre Jobaussichten durch eine Weiterbildung erhöhen möchten
- › IT-interessierte Arbeitsuchende, die ihre Zukunft im Bereich IT-Support und Administration sehen
- › 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

