

## Fachleute für IT-Service



Zeitnahe, bundesweite Starttermine



GFN-Erfolgsgarantie<sup>2</sup>



> 95 % Integrationsquote<sup>3</sup>

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

ITIL Foundation, CompTIA A+, Microsoft Windows Server Administrator

Grundkurse Word, Excel, PowerPoint und Outlook, Technisches Englisch für IT Berufe

Mitarbeiter/innen im IT-Dienstleistungsbereich, speziell im IT-Support, stellen den reibungslosen Ablauf von IT-Produkten und Lösungen sicher. Sie sind erste Ansprechpartner bei Kundenanfragen, Fehlermeldungen, Reklamationen oder unternehmensspezifischen Anwendungen. Sie bewerten, lokalisieren, analysieren und beheben aufgetretene technische Probleme entweder telefonisch oder per E-Mail, direkt beim Kunden oder für die Mitarbeiter in Unternehmen. Bei komplexen Fragestellungen ziehen sie ggf. weitere IT-Fachkräfte zu Hilfe. Reparaturen und Wartungstätigkeiten gehören ebenfalls zu ihrem Aufgabenbereich. Anfragen, Störungsmeldungen und aufgezeigte Lösungswege dokumentieren sie in einer Datenbank. Aufgrund guter Kenntnisse von Fehlerursachen geben sie auch Anregungen für die Weiterentwicklung und Verbesserung der betreuten Programme oder Systeme an die Hersteller weiter. Supporter/-innen übernehmen auch das Schulen/Einweisen von Kunden oder Mitarbeitern.

Darüber hinaus kann dieser Lehrgang als Vorstufe zu einem tieferen Einstieg in die Netzwerk- und Systemadministration mit Windows- und Linux-Komponenten gesehen werden.



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



**Technisches Englisch für IT Berufe**

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

**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

**CompTIA A+****Hardware-Grundlagen**

- › vom Bit bis zum Personal Computer
- › Einblick in die Systemarchitektur
- › von Systembussen und Bussystemen
- › externe Schnittstellen
- › interne und externe Geräte
- › Ein- und Ausgabegeräte
- › Drucker

**ICT-Support**

- › ein Computersystem aufrüsten
- › mobile Systeme reparieren
- › Kommunikation im Support



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



**Betriebssysteme**

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

**Netzwerk und Sicherheit**

- › Netzwerke einrichten
- › Datensicherheit

**Prüfungsvorbereitung und Prüfung****Microsoft Windows Server Administrator****PowerShell**

- › PowerShell-Cmdlets
- › Informationen verarbeiten und ausgeben
- › Datenspeicher in der PowerShell
- › Programmiergrundlagen
- › PowerShell-Module

**Installation, Speicherung und Computing mit Windows Server 2016**

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

**Konfigurieren von Netzwerken mit Windows Server 2016**

- › 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 2016**

Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://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

**ITIL® 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

**Microsoft Office Word:**

- › Grundlegende Techniken
- › Texte und Absätze formatieren
- › Dokumente gestalten und optimieren
- › Word individualisieren

**Microsoft Office Excel:**

- › Grundlegende Techniken
- › Tabellengestaltung- und aufbau
- › mit Funktionen und Formeln arbeiten
- › Tabellen und Arbeitsmappen effektiv nutzen

**Microsoft PowerPoint**

- › Einführung
- › Grundlegende Techniken
- › Folientexte eingeben und gestalten
- › Textinhalte überarbeiten
- › Objekte erzeugen und gestalten



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)



- › Tabellen, WordArt, Bilder und AV-Medien
- › SmartArt-Grafiken einsetzen
- › Diagramme erstellen und gestalten
- › Präsentationen steuern und individualisieren
- › Präsentationen weitergeben und schützen
- › Präsentationen wiederherstellen

### Microsoft Outlook

- › Einführung
- › Grundlegende Techniken
- › E-Mails gestalten und senden
- › Ordnung im Postfach, Drucken
- › Kontakte verwalten, Adressbuch nutzen
- › Termine eintragen und bearbeiten
- › Kalender drucken, anpassen und senden
- › Besprechungen organisieren
- › Aufgaben verwalten
- › Automatisierungen vornehmen
- › Zugriff und Berechtigungen erteilen
- › Outlook individualisieren

### Voraussetzungen

- › IT-Vorkenntnisse
- › Grundkenntnisse Englisch
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

### Zielgruppe

- › arbeitssuchende IT-Fachkräfte, die ihre Sprachkenntnisse auffrischen oder erweitern möchten
- › IT-interessierte Arbeitssuchende mit entsprechendem Vorwissen, die ihre Kenntnisse erweitern und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- › Quer- und Wiedereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen und Hochschulabsolventen/-innen mit oder ohne Abschluss, die eine relevante IT-Zertifizierung für ihren beruflichen Neustart in der IT-Branche erwerben möchten



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)





Gemeinsam weiterbilden

## Abschluss

International anerkannte CompTIA-Zertifikate: CompTIA A+, International anerkanntes Zertifikat: ITIL 4 Foundation,  
Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.  
Alle Standorte findest Du auf [gfn.de/standorte](https://gfn.de/standorte)

