Gemeinsam weiterbilden

IT Service - Desktop Supporter mit IT Englisch und Kommunikationsmanagement

Zeitnahe, bundesweite Starttermine | GFN-Erfolgsgarantie[2] | > 95 % Integrationsquote[3]

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

Einstieg in den IT-Support über Desktop-Unterstützung

Dieser Kurs vermittelt alle Kenntnisse, die wichtig sind, um in Unternehmen die Mitarbeiter bei ihrer täglichen Arbeit von IT-Seite her zu unterstützen. CompTIA A+ vermittelt Hardware- und Netzwerkkenntnisse, Linux Kenntnisse auf Betriebssystembasis und ITIL-Foundation vermittelt die ServiceLevel-Agreements. IT-Englisch und Kommunikation und Konfliktmanagement vermitteln die sprachlichen und sozialen Fähigkeiten, die in diesem Bereich gefragt sind.

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

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

Gemeinsam weiterbilden

Kommunikation und Konfliktmanagement

- Grundlagen der Kommunikation
- Umgang mit Emotionen
- Interkulturelle Kommunikation
- Kommunikation im Bewerbungsverfahren
- Selbstsicher kommunizieren
- Unternehmenskommunikation
- Gedanken und Einstellungen im Gespräch
- Nähe schaffen, Gesprächsblockaden lösen
- Perspektivwechsel: die Position des Gesprächspartners einnehmen
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Grenzen erkennen, kommunizieren und verteidigen
- Aktives Zuhören
- Verhandlungen erfolgreich führen
- Feedback nehmen und geben
- Fragetechniken
- Werteorientierte Kommunikation
- Klarheit in der Kommunikation
- Kommunikation im Team
- Meetings
- Konfliktmanagement: Umgang mit Störungen und Aggressionen
- Gespräche lenken, Konfliktsituationen meistern
- Lösungsorientiert kommunizieren

LPI Linux Essentials

Die Linux-Community und Karriere im Open-Source-Umfeld

- Die Entwicklung von Linux und gängige Betriebssysteme
- Die wichtigsten Open-Source-Anwendungen
- Open-Source-Software und -Lizenzen
- IKT-Fähigkeiten und Arbeiten mit Linux

Sich auf einem Linux-System zurechtfinden

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

- Grundlagen der Befehlszeile
- Hilfe suchen über die Befehlszeile
- Verzeichnisse verwenden und Dateien auflisten
- Erstellen, Verschieben und Löschen von Dateien

Die Macht der Befehlszeile

- Dateien mithilfe der Befehlszeile archivieren
- Daten in Dateien suchen und extrahieren
- Von Befehlen zum Skript

Das Linux-Betriebssystem

- Ein Betriebssystem auswählen
- Verständnis von Computer-Hardware
- Wo Daten gespeichert werden
- Der Rechner im Netzwerk

Sicherheit und Dateiberechtigungen

- Sicherheitsgrundlagen und Identifizierung von Benutzertypen
- Benutzer und Gruppen anlegen
- Dateiberechtigungen und Dateieigentum verwalten
- Besondere Verzeichnisse und Dateien

Prüfungsvorbereitung und Prüfung

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

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

Gemeinsam weiterbilden

ICT-Support

- ein Computersystem aufrüsten
- 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

Modern Desktop Administrator Associate

MD-100: Windows 10

- Installation von Windows
- Konfiguration und Personalisierung
- Aktualisieren von Windows
- Konfiguration von Netzwerk und Speicher
- Verwaltung von Apps in Windows 10
- Konfiguration von Autorisierung und Authentifizierung
- Konfiguration von Datenzugriff und -nutzung
- Konfiguration erweiterter Verwaltungstools
- Wartung einer Windows-10-Umgebung
- Fehlerbehebung bei Dateien und Anwendungen
- Fehlerbehebung beim Windows-Betriebssystem
- Fehlerbehebung bei Hardware und Treibern

Prüfungsvorbereitung und Prüfung

MD-101: Verwaltung moderner Desktops

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

- Planung einer Strategie zur Betriebssystembereitstellung
- Bereitstellung von Windows 10
- Verwaltung von Up dates für Windows 10
- Geräteregistrierung
- Konfiguration von Profilen
- Verwaltung von Anwendungen
- Verwaltung von Identitäten in Azure AD
- Verwaltung der Geräteauthentifizierung und -konformität sowie der Sicherheit

Prüfungsvorbereitung und Prüfung

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
- Problemerfassung und Lösungen

Business English

- Meetings
- Telefongespräche
- E-Mails und Geschäftskorrespondenz

Voraussetzungen

- gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- IT-Vorkenntnisse
- Grundlegendes Verständnis von Betriebssystemen
- Routinierter Umgang mit dem PC
- Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

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

Gemeinsam weiterbilden

Zielgruppe

- IT-interessierte Arbeitsuchende, die zukünftig in einem IT-Beruf und/oder in international agierenden Unternehmen tätig werden möchten
- IT-interessierte Arbeitsuchende mit entsprechendem Vorwissen, die ihre Zukunft im Bereich IT-Administration sehen
- Arbeitsuchende IT-Administratoren und -Fachkräfte, die in die Welt von Open Source und Linux einsteigen möchten
- Arbeitsuchende IT-Fachkräfte, die sich Kenntnisse zur Bewertung von Cloud-Technologien für Unternehmen aneignen 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

Abschluss

International anerkannte Zertifikate: ITIL 4 Foundation, Linux Essentials, CompTIA A+, Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate, Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat

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