Gemeinsam weiterbilden

Technischer Supporter - IT

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

ITIL Foundation, Kommunikation und Konfliktmanagement, CompTIA A+

Cloud Experte: Microsoft Azure Administration, Microsoft Modern Desktop Adm. Associate

Microsoft Enterprise Administrator Expert, Microsoft Teams Administrator Associate

IT - Techniker werden in der IT-Betreuung für Unternehmen verschiedener Branchen eingesetzt. Sie sind Dienstleister und analysieren Probleme und Anfragen von Kunden zu IT-Produkten und Netzwerksystemen, erarbeiten Problemlösungen und sichern den Service in der vereinbarten Zeit. Der Job als IT - Service Techniker ist der einfachste Einstieg in die IT-Branche. Im Rahmen der praktischen Berufserfahrung steht später der Weiterentwicklung zum Administrator auch gar nichts im Wege. Standardisierte Zertifizierungsprogramme (ISO) bilden einen Industriestandard ab und bieten dadurch objektive Anhaltspunkte für den Umgang mit aktuellen IT-Technologien. Sie sind eine wichtige Entscheidungshilfe für Arbeitgeber zum Nachweis außerordentlicher Kern- und Handlungskompetenzen und verifizieren darüber hinaus vorhandene Berufserfahrung. Die Jobaussichten sind in kaum einem anderen Bereich so gut wie in der IT – und das auf lange Zeit. Die Nachfrage nach IT-Fachkräften ist enorm und wird in absehbarer Zeit nicht nachlassen. Unternehmen würden gerne mehr einstellen, wenn sie entsprechend qualifizierte Arbeitskräfte finden würden.

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

Gemeinsam weiterbilden

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

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

CompTIA A+

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

Gemeinsam weiterbilden

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

Betriebssysteme

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

Netzwerk und Sicherheit

- Netzwerke einrichten
- Datensicherheit

Prüfungsvorbereitung und Prüfung

Cloud Experte: Microsoft Azure Administration

- Cloud-Konzepte
- Azure-Architektur und -Lösungen
- Sicherheit, Datenschutz und Compliance
- Support und Preismodelle
- Verwaltung von Azure-Abonnements und Ressourcen
- Implementieren und Verwalten von Speicherplatz
- Bereitstellen und Verwalten virtueller Maschinen (VMs)
- Konfiguration und Verwaltung virtueller Netzwerke
- Verwaltung von Identitäten

Prüfungsvorbereitung und Prüfung AZ-104

Modern Desktop Administrator Associate

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

Gemeinsam weiterbilden

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

- 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

Microsoft Enterprise Administrator Expert

MS-900

- Cloud Konzepte
- Microsoft 365 Services
- Sicherheit, Compliance, Datenschutz und Vertrauen in Microsoft 365
- Microsoft 365 Preise und Support
- Prüfungsvorbereitung und Prüfung

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

Gemeinsam weiterbilden

MS-100

- Design und Implementierung von Microsoft 365 Diensten
- Verwaltung von Benutzeridentität und -funktionen
- Verwaltung von Zugriff und Authentifizierung
- Design von Office 365 Workloads und Anwendungen
- Prüfungsvorbereitung und Prüfung

MS-101 Microsoft 365 Mobility and Security

- Implementierung moderner Gerätedienste
- Implementierung von Microsoft 365 Sicherheits- und Bedrohungsmanagement
- Management von Microsoft 365 Governance und Konformität
- Prüfungsvorbereitung und Prüfung

Microsoft Teams Administrator Associate

MS-030

- Planung und Bereitstellung von Office 365
- Verwaltung von Nutzern und Gruppen in Office 365
- Konfiguration der Client-Konnektivität zu Office 365
- Planung und Konfiguration der Directory Synchronisation
- Planung und Verteilung von Office 365 ProPlus
- Planung und Verwaltung von Exchange Online-Empfängern und Berechtigungen
- Planung und Konfiguration von Exchange Online Services
- Planung und Bereitstellung von Skype for Business und Microsoft Teams
- Planung und Konfiguration von Microsoft SharePoint Online
- Planung und Konfiguration einer Microsoft Office 365 Kollaborationslösung
- Planung und Konfiguration von Sicherheit und Compliance
- Überwachung und Troubleshooting von Microsoft 365

MS-700

- Überblick über Microsoft Teams
- Implementierung von Governance, Sicherheit und Konformität
- Vorbereitung der Umgebung für eine Microsoft Teams-Bereitstellung
- Bereitstellung und Verwaltung von Microsoft Teams
- Verwaltung der Zusammenarbeit in Microsoft Teams
- Verwaltung der Kommunikation in Microsoft Teams
- Prüfungsvorbereitung und Prüfung

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

Gemeinsam weiterbilden

Voraussetzungen

- Gute Deutschkenntnisse
- Gute Englischkenntnisse im Bereich Leseverstehen, da Schulungsunterlagen und Prüfungen in englischer Sprache sind
- Routinierter Umgang mit dem PC
- IT-Vorkenntnisse
- Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Zielgruppe

- Arbeitsuchende IT-Administratoren und Fachkräfte, die ihre beruflichen Chancen mit einer Zertifizierung im IT-Service-Management erhöhen möchten
- Arbeitsuchende Fach- und Führungskräfte, die ihre Kommunikations- und Konfliktlösungsfähigkeiten erweitern möchten
- arbeitsuchende IT-Administratoren und -Fachkräfte, die ihre Kenntnisse aktualisieren bzw. erweitern und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- IT-Interessierte mit entsprechendem Vorwissen, die zukünftig in der IT-Administration oder im IT-Service/-Support arbeiten möchten
- Quer-/Wiedereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen und Hochschulabsolventen/-innen mit oder ohne Abschluss

Abschluss

International anerkannte Zertifikate: ITIL 4 Foundation, CompTIA A+, Modern Desktop Administrator Associate, Microsoft 365 Fundamentals, Enterprise Administrator Expert, Teams Administrator Associate, Azure Administrator Associate, GFN-Zertifikat

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