

## IT Service-Fachmann / Fachfrau - 1st & 2nd Level mit Linux und Microsoft Zertifizierung



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 3 Monate bis 6 Monate

### Kursinhalt

CompTIA A+ Zertifizierung, ITIL Foundation

Microsoft Modern Desktop Administrator Associate

First Level Support: Anwendersoftware

Linux Essentials Zertifizierung

Qualifiziere dich in dieser umfassenden Weiterbildung zur IT-Fachkraft mit berufsrelevanten Kompetenzen in den Bereichen IT-Infrastruktur, technischer Support und Kundenberatung. Du erwirbst Fachkenntnisse in den Bereichen Hardwaretechnik, vernetzte IT-Systeme und IT-Sicherheit. Du lernst, IT-Systeme zu installieren, zu konfigurieren und zu warten. Du baust Problemlösungskompetenzen für unterschiedlichste Geräte und Betriebssysteme auf. Darüber hinaus werden dir Kenntnisse aus dem IT-Service-Management vermittelt, damit du externe und interne Kunden kompetent unterstützen und beraten kannst.

### CompTIA A+

#### Hardware-Grundlagen



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



- › 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

### Microsoft 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



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



**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****First-Level-Support: Anwendersoftware****Ticketsystem & Fernwartung**

- › Ticketsysteme und ihre Anwendung
- › OTRS als beispielhaftes Ticketsystem
- › Fernwartung und ihre Anwendung
- › Teamviewer als Praxisbeispiel

**Microsoft Office 365 aus Support-Sicht**

- › Microsoft Word
- › Microsoft Excel
- › Microsoft PowerPoint
- › Microsoft Outlook
- › Microsoft Teams
- › Überblick über weitere Anwendungen & Dienste von Microsoft 365

**Kommunikation im Support**

- › Servicebereiche und Kategorien
- › Kommunikation mit dem Kunden/ Kontaktierenden
- › Kommunikation mit schwierigen Gesprächspartner:innen
- › Kommunikation in Konfliktsituationen
- › Überblick SLA (Service Level Agreement, dt.: Dienstleistungs-Güte-Vereinbarung)



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



**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**

- › 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**

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



**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****Voraussetzungen**

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

**Zielgruppe**

- › Arbeitssuchende, die den digitalen Wandel als Chance begreifen und ihre Jobaussichten durch eine Weiterbildung erhöhen möchten
- › IT-interessierte Arbeitssuchende, die ihre Zukunft im Bereich IT-Support und Administration sehen
- › Arbeitssuchende IT-Administratoren und -Fachkräfte, die in die Welt von Open Source und Linux einsteigen möchten
- › Arbeitssuchende IT-Administratoren und Fachkräfte, die ihre beruflichen Chancen mit einer Zertifizierung im IT-Service-Management erhöhen möchten
- › Quer- und Wiedereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen sowie Hochschulabsolventen/-innen mit oder ohne Abschluss, die eine gefragte Zusatzqualifikation für ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg erwerben möchten

**Abschluss**

International anerkannte Zertifikate: CompTIA A+, Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate, Linux Essentials, 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)

