

IT Service Desk Administrator und Koordinator mit Linux und Microsoft Zertifizierung



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

Dauer

mehr als 6 Monate bis 1 Jahr

Kursinhalt

CompTIA A+, Microsoft Modern Desktop Administrator Associate

First Level Support, Linux LPIC1 Zertifizierung

Technisches Englisch für IT Berufe

Kommunikation und Konfliktmanagement, ITIL Foundation

IT-Unternehmen brauchen den Service Desk und gut ausgebildete Mitarbeitende darin. Die Aufgabe besteht daraus, alle Prozesse und deren Tickets im Griff zu behalten. Im Servicedesk wird dafür gesorgt, dass der Support stattfindet. Dazu werden hier die notwendigen Zertifikate erreichbar und das passgenaue Training. Von ITIL über Modern Desktop bis hin zu Linux werden die notwendigen Basics erlernt und runden das Ganze mit Fach-Englisch und Kommunikations-Training ab.

CompTIA A+

Hardware-Grundlagen



Wir bilden Menschen in ganz Deutschland weiter.
Alle Standorte findest Du auf 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

Prüfungsvorbereitung und Prüfung

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



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



IT-Systemadministrator/-in mit Linux-Zertifizierung LPIC-1

- › Systemarchitektur
- › Linux-Installation und Paketverwaltung
- › GNU- und Unix-Kommandos
- › Geräte, Linux-Dateisysteme, File Hierarchy Standard
- › Shells und Shellscripte
- › Benutzerschnittstellen und Desktops
- › Administrative Aufgaben
- › Grundlegende Systemdienste
- › Netzwerkgrundlagen
- › Sicherheit in Linux-Systemen

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
- › Problemerkennung und Lösungen

Business English

- › Meetings
- › Telefongespräche
- › E-Mails und Geschäftskorrespondenz



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



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

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



Voraussetzungen

- › gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- › IT-Vorkenntnisse
- › Routinierter Umgang mit dem PC
- › Linux-Grundkenntnisse, alternativ: Besuch des Kurses LPI Linux Essentials
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Zielgruppe

- › IT-interessierte Arbeitsuchende, die ihre Zukunft im Bereich IT-Support und Administration sehen
- › Arbeitsuchende IT-Administratoren und -Fachkräfte, die in die Linux-Administration einsteigen möchten
- › arbeitssuchende IT-Fachkräfte, die ihre Sprachkenntnisse auffrischen oder erweitern möchten
- › Arbeitsuchende Fach- und Führungskräfte, die ihre Kommunikations- und Konfliktlösungsfähigkeiten erweitern möchten
- › Arbeitsuchende IT-Administratoren und Fachkräfte, die ihre beruflichen Chancen mit einer Zertifizierung im IT-Service-Management erhöhen möchten
- › Quer-/Wiedereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen und Hochschulabsolventen/-innen mit oder ohne Abschluss

Abschluss

International anerkannte Zertifikate: CompTIA A+, Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate, LPIC-1 Linux Administrator, ITIL 4 Foundation, Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat



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

