

## IT Service Desk Koordinator



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

Microsoft Modern Desktop Administrator Associate, LPI Linux LPIC-1 Zertifizierung

First Level Support: Anwendersoftware, Technisches Englisch für IT-Berufe

Microsoft Teams Administrator Associate, Microsoft Azure Administrator Associate

ITIL Specialist - Create, Deliver and Support

Der Kurs behandelt Grundlagen und Anwendungsbereiche im IT-Support, in der Systemadministration, in Microsoft 365, Microsoft Teams, Windows Server, Linux, Microsoft Azure und ITIL. Inhalte sind unter anderem Microsoft Modern Desktop, Microsoft Teams Administration, First-Level-Support, Ticketsysteme, Fernwartung, Microsoft Office 365 aus Support-Sicht, Linux-Systemadministration, technisches Englisch, PowerShell, Windows Server Administration, Azure Administration sowie ITIL Create, Deliver and Support. Ergänzend werden Inhalte zur Prüfungsvorbereitung auf Microsoft Modern Desktop Administrator Associate, Microsoft Teams Administrator Associate, LPIC-1, Microsoft Azure Administrator Associate und ITIL Specialist behandelt.

### Microsoft Modern Desktop Administrator Associate

#### MD-100: Windows 10

> Installation von Windows



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



- › 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 Datennutzung
- › 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 s für Windows 10
- › Geräteregistrierung
- › Konfiguration von Profilen
- › Verwaltung von Anwendungen
- › Verwaltung von Identitäten in Azure AD
- › Verwaltung der Geräteauthentifizierung, Gerätekonformität und Sicherheit
- › 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



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



- › 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

**First-Level-Support: Anwendersoftware****Ticketsystem und 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



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



- › Microsoft PowerPoint
- › Microsoft Outlook
- › Microsoft Teams
- › Überblick über weitere Anwendungen und Dienste von Microsoft 365

**Kommunikation im Support**

- › Servicebereiche und Kategorien
- › Kommunikation mit Kunden und Kontaktierenden
- › Kommunikation mit schwierigen Gesprächspartner:innen
- › Kommunikation in Konfliktsituationen
- › Überblick SLA

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

- › Systemarchitektur
- › Linux-Installation und Paketverwaltung
- › GNU- und Unix-Kommandos
- › Geräte, Linux-Dateisysteme und 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
- › Tools und Methoden zur Selbsthilfe



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



**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

**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**

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



- › Installieren, Aktualisieren und Migrieren von Servern und Arbeitsauslastungen
- › Konfigurieren des lokalen Speichers
- › Implementieren von Speicherplätzen und Datenduplizierung
- › 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**

- › 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

**Cloud Experte: Microsoft Azure Administration**

- › Cloud-Konzepte
- › Azure-Architektur und Azure-Lösungen
- › Sicherheit, Datenschutz und Compliance
- › Support und Preismodelle
- › Verwaltung von Azure-Abonnements und Ressourcen
- › Implementieren und Verwalten von Speicherplatz
- › Bereitstellen und Verwalten virtueller Maschinen



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



- › Konfiguration und Verwaltung virtueller Netzwerke
- › Verwaltung von Identitäten
- › Prüfungsvorbereitung und Prüfung AZ-104

## ITIL® Managing Professional: ITIL® 4 Specialist - Create, Deliver and Support

### Organisation und Ressourcen

- › Struktur einer Organisation, integrierte und kollaborative Teams
- › Teamfähigkeiten, Rollen und Kompetenzen
- › Teamkultur und Unterschiede
- › Kundenorientierte Denkweise
- › Management der Mitarbeiterzufriedenheit
- › Kommunikation
- › Zusammenarbeit und Integration im Team
- › Planung der Belegschaft
- › Ergebnisbasierte Messung und Berichterstattung
- › Ständige Verbesserung

### Werkzeuge und Information

- › Integrierte Management-Werkzeuge
- › Berichterstattung und Analyse
- › Kollaborations- und Workflow-Werkzeuge
- › Robotergestützte Prozessautomatisierung
- › Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen
- › Kontinuierliche Integration und Bereitstellung
- › Informationsmodelle, Datenintegration und Datenaustausch

### Wertschöpfungsströme und Aktivitäten

- › Service-Wertschöpfungsstrom planen und aufbauen



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



- › ITIL-Praktiken zur Erstellung, Lieferung und Unterstützung eines Service-Wertschöpfungsstroms

**ITIL®-Praktiken für einen Wertstrom zur Etablierung eines neuen Services**

- › Service Design
- › Software Development and Management
- › Release Management
- › Deployment Management
- › Service Validation and Testing
- › Change Enablement

**ITIL®-Praktiken für einen Wertstrom zur Bereitstellung von Anwender-Support**

- › Service Desk
- › Incident Management
- › Problem Management
- › Knowledge Management
- › Service Level Management
- › Monitoring and Event Management

**Koordinierung und Priorisierung von Arbeit**

- › Verwaltung der Arbeit als Tickets
- › Priorisierung der Arbeit
- › Shift-Left-Ansatz

**Einbindung und Management von Lieferanten**

- › Kaufen versus Bauen
- › Beschaffungsoptionen
- › Integration und Verwaltung von Dienstleistungen



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



Die Weiterbildung behandelt Inhalte aus IT-Support, Microsoft-Administration, Linux, Azure, technischem Englisch und ITIL Create, Deliver and Support.

### Voraussetzungen

- › gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- › Routinierter Umgang mit dem PC
- › IT-Vorkenntnisse
- › Erste Berufserfahrung in der IT von Vorteil
- › Grundkenntnisse der Serverhardware von Vorteil
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

### Zielgruppe

- › Arbeitssuchende IT-Administratoren und -Fachkräfte, die ihre Kenntnisse aktualisieren bzw. erweitern und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- › Arbeitssuchende 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
- › Arbeitssuchende IT-Administratoren und -Fachkräfte, die in die Linux-Administration einsteigen möchten
- › IT-interessierte Arbeitssuchende mit entsprechendem Vorwissen, die ihre Zukunft im IT-Service-Management sehen und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- › Quereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen und Hochschulabsolventen/-innen (mit und ohne Abschluss), die sich beruflich neu orientieren möchten



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



## Abschluss

International anerkannte Zertifikate: Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate, Teams Administrator Associate, Azure Administrator Associate, LPIC-1 Linux Administrator, ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver and Support, GFN-Zertifikat



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

