

## Customer IT-Support Spezialist mit Microsoft-Zertifizierungen und IT-Englisch



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 1 Jahr bis 2 Jahre

### Kursinhalt

CompTIA A+ Zertifizierung, Microsoft Modern Desktop Admin. Associate

Microsoft Teams Administrator Associate, First Level Support: Anwendersoftware

Technisches Englisch für IT Berufe, Microsoft Windows Server Administrator

Microsoft Azure Administrator Associate, ITIL Foundation

Dieser Kurs bereitet dich auf die Arbeit im IT-Support vor. Neben den zurzeit wichtigsten Microsoft-Zertifizierungen, bereitet CompTIA A+ dich herstellerunabhängig auf die Arbeit mit Netzwerkkomponenten vor. ITIL ist die am häufigsten verwendete Projektmanagement-Methode in diesem Bereich. Support-Kenntnisse im Anwendersoftwarebereich runden dieses Paket ab, um als Einsteiger im IT-Bereich Fuß fassen zu können. Technisches Englisch für IT-Berufe rundet dein Wissen ab, um im oft internationalen Umfeld in der IT-Branche gut anzukommen.

### 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****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](https://gfn.de/standorte)



**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)

**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, Bedienungsführung und Anweisungen



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



**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**

- › 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



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



## 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 -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

### 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 Deutschkenntnisse
- › Grundkenntnisse Englisch
- › PC-Grundkenntnisse, alternativ: Besuch des Kurses Computer-Basiswissen und IT-Sicherheit
- › Routinierter Umgang mit dem PC
- › Erste Berufserfahrung in der IT von Vorteil
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch



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



**Zielgruppe**

- › IT-interessierte Arbeitsuchende mit entsprechendem Vorwissen, die ihre Kenntnisse erweitern und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- › IT-interessierte Arbeitsuchende, die ihre Zukunft im Bereich IT-Support und Administration sehen
- › Arbeitsuchende IT-Administratoren und Fachkräfte, die ihre beruflichen Chancen mit einer Zertifizierung im IT-Service-Management erhöhen möchten
- › arbeitssuchende IT-Fachkräfte, die ihre Sprachkenntnisse auffrischen oder erweitern möchten
- › Quereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen und Hochschulabsolventen/-innen (mit und ohne Abschluss), die sich beruflich neu orientieren möchten

**Abschluss**

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



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

