

IT Service – Desktop Supporter



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

Inhalte auf einen Blick: IT-Support, IT-Infrastruktur, ITIL, Microsoft 365, Linux-Zertifizierung

Die Weiterbildung IT Service – Desktop Supporter vermittelt umfassende Kenntnisse im IT-Support, einschließlich der IT-Infrastruktur und der Rolle eines IT-Service-Spezialisten, ergänzt durch die CompTIA A+ Zertifizierung. Teilnehmer erwerben Fähigkeiten im IT-Support, die durch Schulungen in ITIL, technischem Englisch und Kommunikationstechniken vertieft werden, um effektiv im IT-Support zu agieren. Praktische Anwendungen im IT-Support werden durch Netzwerkkoordination und Linux-Zertifizierung LPIC 1 sowie Expertenwissen in Microsoft Modern Work und Microsoft 365 Endpoint Administration gestärkt. Absolventen können im IT-Support in verschiedenen Berufsfeldern tätig werden, wie zum Beispiel als IT-Support-Spezialisten, Netzwerkkoordinatoren oder Microsoft 365 Administratoren. Diese Weiterbildung bereitet die Teilnehmer darauf vor, im IT-Support sowohl technische als auch zwischenmenschliche Herausforderungen professionell zu meistern.

IT Infrastruktur und IT Service-Spezialist inkl. CompTIA A+ Zertifizierung

Die Zertifizierung ist drei Jahre ab Zertifizierungsdatum gültig und kann auf verschiedenen Wegen erneuert werden.

Hardware als Teil der IT Infrastruktur

- › vom Bit bis zum Personal Computer
- › Einblick in die Systemarchitektur
- › von Systembussen und Bussystemen



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



- › Rolle der externen Schnittstellen in der IT Infrastruktur
- › interne und externe Geräte
- › Ein- und Ausgabegeräte
- › Drucker

ICT-Support

- › ein Computersystem gemäß der IT Infrastruktur aufrüsten
- › mobile Systeme reparieren
- › Kommunikation im Support

Betriebssysteme und ihre Pflege als Kernbereich der IT Infrastruktur

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

Für jede IT Infrastruktur essenziell: Netzwerk und Sicherheit

- › Netzwerke gemäß der IT Infrastruktur einrichten
- › IT Infrastruktur und Datensicherheit

Prüfungsvorbereitung und Prüfung IT Infrastruktur – inkl. CompTIA A+ Zertifikat**IT-Service Desk Spezialist mit ITIL Foundation Zertifizierung**

In diesem Kurs, an dessen Ende du ein IT-Zertifikat – ITIL® – in den Händen hältst, lernst du die wichtigsten Anwendungen und Werkzeuge im professionellen IT-Support kennen. Du erfährst, wie du mittels Ticketsystem Support-Anfragen verwaltest und bearbeitest oder IT-Probleme via Fernzugriff löst. Du wirst mit den gängigen Fragen und Problemstellungen im Zusammenhang mit Microsoft 365 vertraut gemacht. Darüber hinaus lernst du, auch mit nicht technisch ausgebildeten Personen service- und lösungsorientiert zu kommunizieren und mit Konfliktsituationen angemessen umzugehen.

Ticketsysteme

- › Ticketsysteme und ihre Anwendung
- › OTRS als beispielhaftes Ticketsystem

Kommunikation im Support

- › Kommunikationsmodelle



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



- › Fragetechniken
- › Diskussionstypen
- › Manipulation und Deeskalation
- › Change und Konflikte
- › Persönliche und digitale Kommunikation
- › Feedback und Resilienz

Technik

- › KI im IT-Support
- › Netzwerke und Server
- › Cloud-Computing
- › Microsoft 365
- › Windows-Computer-Grundlagen
- › Interne und externe Diagnosetools
- › Datenschutz und Datensicherheit
- › Fernwartung und ihre Anwendung

ITIL® Foundation

- › Grundlagen des Servicemanagements
- › ITIL Grundprinzipien als Unterstützung einer Organisation
- › Die vier Dimensionen des Servicemanagements
- › Komponenten des ITIL-Servicewertsystems
- › Verknüpfung der Aktivitäten in der Service-Wertschöpfungskette
- › ITIL® Practices

ITIL® ist eine eingetragene Marke von AXELOS Ltd, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

Technisches Englisch für IT Berufe

- › Auffrischung und Vertiefung der Englisch-Grammatik
- › Erweiterung des technischen Wortschatzes in Englisch
- › Vorstellung von Tools und Methoden zur Selbsthilfe beim Englisch-Lernen



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



Beschreibungen und Übersetzungen von IT-Systemen auf Englisch

- › Einbau- und Bedienungsanleitungen
- › Benutzeroberflächen, Bedienerführung und Anweisungen

Hard- und Softwareinstallationen

- › Installationsanweisungen
- › Fehlermeldungen und Fehlersuche
- › Problemerkennung und Lösungen

Business-Englisch

- › Meetings
- › Telefongespräche
- › Grundlagen und Besonderheiten von E-Mails und Geschäftskorrespondenz auf Englisch

Kommunikation und Konfliktmanagement**Kommunikation**

- › Modelle der Kommunikation
- › Umgang mit Emotionen in der Kommunikation
- › Selbstsicher kommunizieren
- › Nähe schaffen, Gesprächsblockaden lösen
- › Grenzen erkennen, kommunizieren und verteidigen
- › Argumentationen und Diskussionen
- › Fragetechniken als Teil aktiver Kommunikation
- › Manipulationstechniken

Konfliktmanagement

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



- › Störungen in der Kommunikation verstehen und vermeiden
- › Konflikte
- › gewaltfreie Kommunikation
- › gekonnt kontern
- › Konfliktgespräche
- › Gespräche lenken, Konfliktsituationen meistern
- › Lösungsorientierte Kommunikation
- › Konfliktmanagement: Umgang mit Störungen und Aggressionen

Netzwerkkoordinator inkl. Linux-Zertifizierung LPIC 1

LPIC-1 ist die erste Zertifizierung im Linux-Professional-Zertifizierungspfad für Fortgeschrittene und bescheinigt dir Kompetenzen als Netzwerkkoordinator im Bereich der Systemadministration. Du lernst, als Netzwerkkoordinator Wartungsaufgaben auf der Kommandozeile auszuführen, einen Computer unter Linux zu installieren und zu konfigurieren sowie grundlegende Netzwerk-Konfigurationen vorzunehmen. Das Zertifikat bescheinigt dir, dass du die Architektur eines Linux-Systems verstehen, eine Linux-Workstation komplett einrichten und grundlegende administrative Aufgaben als Netzwerkkoordinator selbstständig ausführen kannst.

Kursinhalt:

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

Prüfungsvorbereitung und Prüfungen LPI-101 und LPI-102 Netzwerkkoordinator – inkl. Zertifizierung für Linux LPIC 1



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



Experte für Microsoft Modern Work inkl. Microsoft 365 Endpoint Administration Zertifizierung**Endpunkte verstehen**

- › So sieht ein Unternehmensdesktop aus
- › Das ist Windows – verschiedene Editionen
- › Azure Active Directory – die Grundlagen
- › Identitäten verwalten in Microsoft 365

Geräte verbinden

- › So läuft Geräteauthentifizierung
- › Geräte registrieren mit Configuration Manager
- › Oder mit Intune – alles in Microsoft 365

Profile einstellen

- › Geräteprofile einrichten
- › Überwachen, was die Geräte tun – in Microsoft 365
- › Benutzerprofile pflegen

Apps im Griff

- › Mobile Apps absichern
- › Apps verteilen und aktuell halten – mit Microsoft 365
- › Endpunkt-Apps im Blick behalten

Sicherheit und Regeln

- › Identitäten schützen in Active Directory
- › Organisationen Zugriff geben – sauber in Microsoft 365
- › Compliance einrichten



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



- › Berichte erstellen – aus Microsoft 365

Endpunkte sichern

- › Daten schützen auf Geräten
- › Defender für Endpunkte – in Microsoft 365
- › Defender im Windows-Client
- › Defender für Cloud-Apps

Bereitstellen, klassisch

- › Ist alles bereit? Prüfen.
- › Mit dem Deployment Toolkit loslegen
- › Mit Configuration Manager arbeiten

Bereitstellen, modern

- › Windows Autopilot – Geräte automatisch starten
- › Dynamische Methoden nutzen
- › Der Wechsel zur modernen Verwaltung mit Microsoft 365
- › Windows 365 kontrollieren
- › Azure Virtual Desktop steuern

Vorbereiten auf die Prüfung Microsoft 365 Endpoint Administration Zertifizierung

Diese Weiterbildung bietet eine umfassende Vorbereitung auf die Herausforderungen im IT-Support. Die Teilnehmer werden in der Lage sein, ihre erworbenen Fähigkeiten in verschiedenen IT-Support-Rollen anzuwenden.



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



Voraussetzungen

- › Gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- › IT-Vorkenntnisse
- › Linux-Grundkenntnisse
- › Grundlegendes Verständnis von Computernetzwerken & Hardwarekonzepten
- › Grundlegendes Verständnis von Betriebssystem- & Anwendungskonzepten
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Zielgruppe

- › IT-interessierte Arbeitsuchende, die ihre Kenntnisse erweitern und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- › Arbeitsuchende, die den digitalen Wandel als Chance begreifen und ihre Jobaussichten durch eine Weiterbildung erhöhen möchten
- › Arbeitsuchende Fach- und Führungskräfte, die ihre Kommunikations- und Konfliktlösungsfähigkeiten erweitern möchten
- › Arbeitsuchende IT-Administrator:innen und -Fachkräfte, die ihre Kenntnisse aktualisieren bzw. erweitern möchten
- › Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabgänger:innen mit oder ohne Abschluss, die eine Zusatzqualifikation für ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg erwerben möchten

Abschluss

International anerkanntes CompTIA-Zertifikat: CompTIA A+, ITIL® 4 Foundation First-Level-Support, Linux Professional Institute: LPIC-1 Linux Administrator:in, Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate MD-102, GFN-Zertifikate



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

