

IT-Service Desk Spezialist:in mit ITIL® 4 Foundation Zertifizierung



Zeitnahe, bundesweite Starttermine

GFN-Erfolgsgarantie²> 95 % Integrationsquote³

Die Weiterbildung IT-Service Desk Spezialist:in mit ITIL® 4 Foundation Zertifizierung bereitet dich gezielt auf Aufgaben im IT-Support vor. Digitalisierung und virtuelle Zusammenarbeit steigern den Bedarf an qualifizierten Ansprechpersonen für technische Fragen. Im Kurs erwirbst du relevante Support Kompetenzen für den Hard- und Softwarebereich und schaffst eine solide Grundlage für weiterführende IT-Administration Kurse. Trainergeleiteter Unterricht, Praxisanteile sowie digitale Lernmodule wie Videos und Audios unterstützen deinen Lernerfolg. Die Weiterbildung ist per Bildungsgutschein zu 100 % förderbar – bau jetzt mit uns deine Jobchancen im IT-Umfeld aus.

Dauer

4 Wochen in Vollzeit

Kursinhalt

In diesem Kurs 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
- › Fragetechniken
- › Diskussionstypen
- › Manipulation und Deeskalation
- › Change und Konflikte

² Solltest du die Prüfung nicht bestehen, kannst du deine Weiterbildung (ausgenommen SAP®-Zertifizierung) so lange kostenfrei wiederholen, bis du erfolgreich abschließt - ohne weiteren Bildungsgutschein. Die Erfolgsgarantie gilt nur für den nächstmöglichen Kurs, der von GFN angeboten wird. Nicht übernommen werden etwaige Prüfungsgebühren, System-/ Softwaregebühren oder individuelle Unterstützungsleistungen des Kostenträgers, z.B. ALG I/Bürgergeld.

³ Mit uns sicherst du dir Jobchancen weit über dem Marktdurchschnitt: Über 95 Prozent unserer Absolvent:innen starten nach ihrer geförderten GFN-Weiterbildung in den Job.



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



- › 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-Servicevalue systems
- › Verknüpfung der Aktivitäten in der Service-Wertschöpfungskette
- › ITIL® Practices

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

Voraussetzungen

- › PC-Grundkenntnisse, alternativ: Besuch des Kurses "Computer-Basiswissen und IT-Sicherheit"
- › gute Deutschkenntnisse
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

2 Solltest du die Prüfung nicht bestehen, kannst du deine Weiterbildung (ausgenommen SAP®-Zertifizierung) so lange kostenfrei wiederholen, bis du erfolgreich abschließt - ohne weiteren Bildungsgutschein. Die Erfolgsgarantie gilt nur für den nächstmöglichen Kurs, der von GFN angeboten wird. Nicht übernommen werden etwaige Prüfungsgebühren, System-/ Softwaregebühren oder individuelle Unterstützungsleistungen des Kostenträgers, z.B. ALG I/Bürgergeld.

3 Mit uns sicherst du dir Jobchancen weit über dem Marktdurchschnitt: Über 95 Prozent unserer Absolvent:innen starten nach ihrer geförderten GFN-Weiterbildung in den Job.



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



Lernziel

Der IT-Arbeitsmarkt wächst seit Jahren kontinuierlich und bietet optimale Karriereöglichkeiten. Gerade im Zuge des digitalen Wandels werden administrative Fachkräfte immer wichtiger für den Geschäftserfolg und die Zukunft eines Unternehmens.

In Kombination mit einer Microsoft-Zertifizierung und Kompetenzen im ITIL-Servicemanagement bist du mit diesem Kurs bestens vorbereitet auf die Jobrolle des/der Service-Desk-Mitarbeiter:in oder verwaltest als Desktop-Administrator:in moderne IT-Infrastrukturen in einem Unternehmen.

Diese Weiterbildung kannst du als eigenständiges Modul oder auch als Bestandteil des Lehrgangs IT-Service-Techniker:in absolvieren.

Zielgruppe

- › Arbeitsuchende, die den digitalen Wandel als Chance begreifen und ihre Jobaussichten durch eine Weiterbildung erhöhen möchten
- › IT-interessierte Arbeitsuchende, die ihre Zukunft im Bereich IT-Support und Administration sehen
- › Quer- und Wiedereinsteigende, sich rehabilitierende Personen sowie Hochschulabsolvierende mit oder ohne Abschluss, die sich mit diesem Kurs auf ihren beruflichen (Wieder-)Einstieg in die IT vorbereiten möchten

Abschluss

- › International anerkanntes Zertifikat: ITIL® 4 Foundation
- › Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat First-Level-Support

Unterrichtsform

Online Weiterbildung - Blended Learning

² Solltest du die Prüfung nicht bestehen, kannst du deine Weiterbildung (ausgenommen SAP®-Zertifizierung) so lange kostenfrei wiederholen, bis du erfolgreich abschließt - ohne weiteren Bildungsgutschein. Die Erfolgsgarantie gilt nur für den nächstmöglichen Kurs, der von GFN angeboten wird. Nicht übernommen werden etwaige Prüfungsgebühren, System-/ Softwaregebühren oder individuelle Unterstützungsleistungen des Kostenträgers, z.B. ALG I/Bürgergeld.

³ Mit uns sicherst du dir Jobchancen weit über dem Marktdurchschnitt: Über 95 Prozent unserer Absolvent:innen starten nach ihrer geförderten GFN-Weiterbildung in den Job.



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



Tägliche Unterrichtszeiten von 8:30 Uhr bis 16:30 Uhr

- 2 Solltest du die Prüfung nicht bestehen, kannst du deine Weiterbildung (ausgenommen SAP®-Zertifizierung) so lange kostenfrei wiederholen, bis du erfolgreich abschließt - ohne weiteren Bildungsgutschein. Die Erfolgsgarantie gilt nur für den nächstmöglichen Kurs, der von GFN angeboten wird. Nicht übernommen werden etwaige Prüfungsgebühren, System-/ Softwaregebühren oder individuelle Unterstützungsleistungen des Kostenträgers, z.B. ALG I/Bürgergeld.
- 3 Mit uns sicherst du dir Jobchancen weit über dem Marktdurchschnitt: Über 95 Prozent unserer Absolvent:innen starten nach ihrer geförderten GFN-Weiterbildung in den Job.



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

