

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



Zeitnahe, bundesweite Starttermine

GFN-Erfolgsgarantie²> 95 % Integrationsquote³

Digitalisierung, virtuelle Zusammenarbeit, Homeoffice - immer mehr und komplexere IT-Systeme sorgen für einen immer größer werdenden Unterstützungsbedarf bei technischen Problemen. Entsprechend steigt der Bedarf an Mitarbeiter:innen im IT-Service Desk, der ersten Anlaufstelle für Hilfe und Beratung im Hard- und Softwarebereich. Auch von angehenden Systemadministrator:innen werden Kenntnisse im IT-Support erwartet. Du möchtest als zentrale Ansprechperson technische Fragen kundenorientiert klären oder die nötigen Support-Kenntnisse für eine Laufbahn als Administrator:in erwerben? Dann steig ein und bereite dich mit uns auf eine zukunftssichere Tätigkeit in der Wachstumsbranche IT vor.

In dieser Weiterbildung wirst du gezielt gefördert. Du profitierst von trainergeleitetem Unterricht, Praxisphasen und Lernbegleitung. Zusätzlich stehen dir verschiedene Digitalmodule wie Videos, Audios und andere Formate zur Verfügung. Du lernst effektiv und wirst engagiert begleitet. So gelangst du sicher zum erfolgreichen Abschluss und wirst optimal auf neue berufliche Aufgaben vorbereitet.

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 verwaltet 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

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



- › 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 Limited, verwendet mit der Genehmigung von AXELOS Limited. Alle Rechte vorbehalten.

Voraussetzungen

- › PC-Grundkenntnisse, alternativ: Besuch des Kurses "Computer-Basiswissen und IT-Sicherheit"

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



- › gute Deutschkenntnisse
- › Teilnahme an einem unverbindlichen Beratungsgespräch

Lernziel

Der IT-Arbeitsmarkt wächst seit Jahren kontinuierlich und bietet optimale Karrieremöglichkeiten. 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

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



Unterrichtsform

Online Weiterbildung - Blended Learning

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

