Gemeinsam weiterbilden

IT-Kundenbetreuer

Zeitnahe, bundesweite Starttermine | GFN-Erfolgsgarantie[2] | > 95 % Integrationsquote[3]

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

IT-Kundenbetreuung inkl. zertifizierten Projektmanagementkenntnissen

und fundierten Kenntnissen im Servicemanagement und Support

Mitarbeiter/innen im IT-Dienstleistungsbereich, speziell im IT-Support, stellen den reibungslosen Ablauf von IT-Produkten und Lösungen sicher. Sie sind erste Ansprechpartner bei Kundenanfragen, Fehlermeldungen, Reklamationen oder unternehmensspezifischen Anwendungen. Sie bewerten, lokalisieren, analysieren und beheben aufgetretene technische Probleme entweder telefonisch oder per E-Mail, direkt beim Kunden oder für die Mitarbeiter in Unternehmen. Bei komplexen Fragestellungen ziehen sie ggf. weitere IT-Fachkräfte zu Hilfe.

Reparaturen und Wartungstätigkeiten gehören ebenfalls zu ihrem Aufgabenbereich. Anfragen, Störungsmeldungen und aufgezeigte Lösungswege dokumentieren sie in einer Datenbank. Aufgrund guter Kenntnisse von Fehlerursachen geben sie auch Anregungen für die Weiterentwicklung und Verbesserung der betreuten Programme oder Systeme an die Hersteller weiter. Supporter übernehmen auch das Schulen/Einweisen von Kunden oder Mitarbeitern.

In Büros leisten sie telefonischen IT-Support und dokumentieren die erbrachten Leistungen. Bei Unternehmen leisten sie IT-Support für die Mitarbeiter, tätigen Schulungen und Präsentationen. Dieser Lehrgang kann als Vorstufe zu einem tieferen Einstieg in die Netzwerk- und Systemadministration mit Windows- und Linux-Komponenten gesehen werden.

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

Gemeinsam weiterbilden

Projekt- und Qualitätsmanagement

- (Projekt-) Organisationsformen
- Ist-Erhebung / Ist-Analyse / Soll-Konzept
- Projektorganisation und Kommunikation
- Stakeholdermanagement und -analyse
- Risikomanagement
- Beschaffungs- und Kostenmanagement
- Change- und Wissensmanagement
- Projektmanagement-Prozesse / Prozessmanagement
- Prinzip des Qualitätsmanagements
- Qualitätstechniken und -werkzeuge

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

Kommunikation und Konfliktmanagement

- Grundlagen der Kommunikation
- Umgang mit Emotionen
- Interkulturelle Kommunikation
- Kommunikation im Bewerbungsverfahren
- Selbstsicher kommunizieren
- Unternehmenskommunikation
- Gedanken und Einstellungen im Gespräch
- Nähe schaffen, Gesprächsblockaden lösen
- Perspektivwechsel: die Position des Gesprächspartners einnehmen
- Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Grenzen erkennen, kommunizieren und verteidigen
- Aktives Zuhören
- Verhandlungen erfolgreich führen
- Feedback nehmen und geben

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

- Fragetechniken
- Werteorientierte Kommunikation
- Klarheit in der Kommunikation
- Kommunikation im Team
- Meetings
- Konfliktmanagement: Umgang mit Störungen und Aggressionen
- Gespräche lenken, Konfliktsituationen meistern
- Lösungsorientiert kommunizieren

CompTIA A+

Hardware-Grundlagen

- 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 Windows Server Administrator

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

Gemeinsam weiterbilden

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 Datendeduplizierung
- 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

Voraussetzungen

- Qualifizierte Schul- und abgeschlossene Berufsausbildung sowie Berufserfahrung
- Gute Deutschkenntnisse
- IT-Vorkenntnisse
- Gute PC-Anwenderkenntnisse
- 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**

Gemeinsam weiterbilden

Zielgruppe

- IT-interessierte Arbeitsuchende mit entsprechendem Vorwissen, die ihre Kenntnisse erweitern und dies mit einem Zertifikat dokumentieren möchten
- Quer-und Wiedereinsteiger/-innen, Rehabilitanden/-innen und Hochschulabsolventen/-innen mit oder ohne Abschluss, die eine relevante IT-Zertifizierung für ihren beruflichen Neustart in der IT-Branche erwerben möchten
- IT-Interessierte Arbeitsuchende mit entsprechendem Vorwissen, die zukünftig in der IT-Administration arbeiten möchten

Abschluss

International anerkanntes CompTIA-Zertifikat: CompTIA A+, International anerkanntes Zertifikat: ITIL 4 Foundation, Trägerinterner Abschluss: GFN-Zertifikat

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