

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



Zeitnahe, bundesweite Starttermine



GFN-Erfolgsgarantie<sup>2</sup>



> 95 % Integrationsquote<sup>3</sup>

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.

### 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.

#### Ticketsystem & Fernwartung

- > Ticketsysteme und ihre Anwendung
- > OTRS als beispielhaftes Ticketsystem
- > Fernwartung und ihre Anwendung
- > Teamviewer als Praxisbeispiel
- > Praxis Ticketbearbeitung

#### Microsoft Office 365 aus Support-Sicht

- > Microsoft Word und Excel
- > Microsoft PowerPoint und Outlook
- > Microsoft Teams

#### Kommunikation im Support

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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](https://gfn.de/standorte)



- › Servicebereiche
- › Kommunikation mit dem Kunden/ Kontaktierenden
- › Kommunikation mit schwierigen Gesprächspartner:innen

#### ITIL® 4 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

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

- › Arbeitssuchende, die den digitalen Wandel als Chance begreifen und ihre Jobaussichten durch eine Weiterbildung erhöhen möchten
- › IT-interessierte Arbeitssuchende, 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

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





Gemeinsam weiterbilden

## Abschluss

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

## Unterrichtsform

Online-Weiterbildung

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

