

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



Kostenfrei weiterbilden – mit dem Bildungsgutschein

Deine berufliche Weiterbildung kann zu 100 % durch den Bildungsgutschein der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters gefördert werden. Das bedeutet: Mit diesem Gutschein nimmst du kostenfrei an deiner IT-Weiterbildung bei uns teil.

Darüber hinaus sind einzelne Weiterbildungskurse als „Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung“ über den Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS) förderbar.

Gerne beraten wir dich unverbindlich zu deinen individuellen Fördermöglichkeiten.

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
- › 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"
- › 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

Unterrichtsform

Online Weiterbildung - Blended Learning

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