NEXIO Online Akademie GmbH

# Fachinformatiker:in Digitale Vernetzung - Teilqualifizierung 2: First-Level-Support

Sonstiges · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

**Kurspreis: 0 €**

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

## Kursdaten auf einen Blick

| | |
|---|---|
| **Durchführung** | Online |
| **Lernformat** | Zeitgebunden |
| **Dauer** | 19 Wochen in Vollzeit |
| **Unterrichtssprache** | Deutsch |
| **Kursstart** | Startet alle 2 Monate |
| **Vorkenntnisse** | Grundlegende Kenntnisse |
| **Abschluss** | Berufsanschlussfähige Teilqualifikation |

## Bildungsträger & Kontakt

**NEXIO Online Akademie GmbH**
Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
Telefon: 0800 100 87 34
E-Mail: beratung@nexio-akademie.de
Web: https://nexio-akademie.de

Kurs online ansehen

## 01 Kursbeschreibung

Mit dieser Teilqualifizierung können Sie Schritt für Schritt in sechs aufeinander abgestimmten Modulen Ihren anerkannten Berufsabschluss als Fachinformatiker:in Digitale Vernetzung erreichen.

Sie erlernen praxisnah alle Grundlagen des First-Level-Supports: Annahme und Priorisierung von Störmeldungen, systematische Fehlersuche, Bedienung von Ticket- und Remote-Tools sowie Anwenderunterstützung und Dokumentation von Lösungen. Mit Übungen zu Netzwerkgrundlagen, Betriebssystemen, gängigen Office- und Kollaborationstools sowie professioneller Kommunikation sind Sie einsatzfähig, wo Ihre Hilfe bei Fragen zu digitalen Problemen gebraucht wird.

Nach erfolgreichem Abschluss aller Module haben Sie in Absprache mit der zuständigen Kammer (IHK) die Möglichkeit, sich zur Externenprüfung anzumelden und Ihren vollwertigen Berufsabschluss zu erwerben. Unsere Teilqualifizierungen werden nach dem ETAPP Standard durchgeführt. ETAPP steht für bundesweit einheitliche, arbeitsmarktrelevante Qualitätsstandards in der Teilqualifizierung. So stellen wir sicher, dass die Inhalte transparent, vergleichbar und praxisnah auf einen möglichen Berufsabschluss vorbereiten.

## 02 Lehrplan & Module

### 1. IT-Markt und Einflussfaktoren kennen und nutzen

Du analysierst den IT-Markt mit Anbietern, Produkten, Preisentwicklungen und technologischen Trends. Darüber hinaus lernst Du, wie Faktoren wie Kundenbedarf, Wettbewerb und rechtliche Vorgaben Kaufentscheidungen beeinflussen.

### 2. An geschäftlichen Vorgängen mitwirken, Projekte kalkulieren

Du wirkst an Angeboten, Bestellungen und Rechnungen mit und lernst Kalkulationsverfahren für IT-Leistungen kennen. Dazu gehört die Berechnung von Material-, Personal- und Gemeinkosten für kleine IT-Projekte.

### 3. Fortgeschrittene Kenntnisse im Umgang mit Kunden

Du vertiefst Deine Kommunikationsfähigkeiten, etwa im Umgang mit Beschwerden, schwierigen Gesprächssituationen und unterschiedlichen Kundentypen. Ferner übst Du, Anliegen strukturiert aufzunehmen und lösungsorientiert zu reagieren.

### 4. Kundenberatung und -präsentationen

Du lernst, Kunden bedarfsgerecht zu IT-Lösungen zu beraten und Produktvergleiche nachvollziehbar aufzubereiten. Zudem erstellst Du Präsentationen und stellst Lösungsvorschläge verständlich vor.

### 5. Formen des Projektmanagements erlernen und anwenden

Du lernst klassische und agile Vorgehensmodelle wie Wasserfall, Scrum und Kanban kennen. Dabei planst Du kleine IT-Projekte mit Projektstrukturplan, Zeitplan und Meilensteinen.

### 6. Qualitätssicherungen durchführen

Du lernst Methoden der Qualitätssicherung kennen, etwa Testverfahren, Checklisten, Abnahmeprotokolle und kontinuierliche Verbesserung. Damit prüfst Du IT-Leistungen systematisch und dokumentierst Ergebnisse.

### 7. IT-Sicherheit von IT-Umgebungen bewerten und steuern

Du lernst die Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit kennen und bewertest Bedrohungen für IT-Umgebungen. Darauf aufbauend setzt Du grundlegende Schutzmaßnahmen wie Virenschutz, Updates und Zugangsregelungen um.

### 8. Service und Support nach Leveln

Du lernst das Stufenmodell im IT-Support vom First- bis zum Third-Level kennen und arbeitest mit Ticketsystemen. Ebenso priorisierst Du Störungen, eskalierst sie bei Bedarf und dokumentierst Lösungen in einer Wissensdatenbank.

### 9. Netzwerkkomponenten anschließen

Du lernst Netzwerkkomponenten wie Switches, Router, Access Points und Patchfelder kennen und schließt sie fachgerecht an. Dabei geht es auch um Kabeltypen, Steckverbindungen und strukturierte Verkabelung.

### 10. Clients in bestehende Netzwerke integrieren

Du bindest Clients in bestehende Netzwerke ein, konfigurierst IP-Adressen, DHCP und DNS und nimmst Rechner in eine Domäne auf. Anschließend prüfst Du die Verbindung mit Werkzeugen wie ping und ipconfig.

### 11. Peripheriegeräte lokal anschließen und konfigurieren

Du schließt Peripheriegeräte wie Drucker, Scanner, Monitore und Headsets lokal an und installierst die passenden Treiber. Außerdem konfigurierst Du Geräteeinstellungen und behebst typische Fehler.

### 12. Peripheriegeräte im Netzwerk freigeben

Du richtest Netzwerkdrucker und andere Geräte so ein, dass mehrere Nutzer darauf zugreifen können. Dabei konfigurierst Du Freigaben, Druckerwarteschlangen und Zugriffsrechte.

### 13. Zugriffsberechtigungen steuern

Du lernst, Benutzer und Gruppen anzulegen und Zugriffsrechte auf Dateien, Ordner und Ressourcen zu vergeben. Ferner wendest Du Prinzipien wie minimale Rechtevergabe an und prüfst bestehende Berechtigungen.

### 14. Grundlegende Funktionen von IT-Netzwerksystemen

Du lernst das OSI- und das TCP/IP-Modell, IP-Adressierung, Subnetting sowie grundlegende Protokolle und Dienste kennen. So verstehst Du, wie Daten in Netzwerken übertragen werden.

### 15. Grundlagen der Programmierung

Du lernst Grundkonzepte der Programmierung wie Variablen, Datentypen, Verzweigungen, Schleifen und Funktionen kennen. Anhand kleiner Aufgaben schreibst Du erste Programme und stellst Abläufe mit Struktogrammen oder Programmablaufplänen dar.

### 16. Grundlagen des Datenbankmanagements

Du lernst den Aufbau relationaler Datenbanken mit Tabellen, Schlüsseln und Beziehungen kennen. Außerdem formulierst Du einfache SQL-Abfragen zum Auswählen, Einfügen und Ändern von Daten.

## 03 Enthaltene Zertifikate

**Trägerzertifikat: Berufsanschlussfähige Teilqualifikation**

## 04 Voraussetzungen

### Vorkenntnisse

**Niveau: Grundlegende Kenntnisse**

Vorausgesetzt werden Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2, Englischkenntnisse auf dem Niveau B1, Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC sowie Grundlagen der Fachinformatik in praktischer Form durch Berufserfahrung oder in der Theorie durch Aus- oder Weiterbildung. Die Kriterien für die Zulassung zur Externenprüfung regelt die jeweilige Kammer. Hier kann es zu regionalen Abweichungen kommen (z. B. notwendige Praxisanteile im Betrieb). Bitte klären Sie vorab, ob alle Kriterien erfüllt sind.

## 05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: Fachinformatiker, IT-Netzwerktechniker, IT-Supporter

NÄCHSTER SCHRITT

**Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren**

NEXIO Online Akademie GmbH · Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
0800 100 87 34 · beratung@nexio-akademie.de · https://nexio-akademie.de

Online ansehen