NEXIO Online Akademie GmbH

IT-Kundensupport: Soft Skills und Technik mit CompTIA A+- und Network+-Zertifizierungen

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	23 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 2 Monate
Vorkenntnisse	Keine Vorerfahrung
Abschluss	International anerkanntes CompTIA®-Zertifikat (nach bestandener Prüfung) & trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

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

In diesem Kurs wirst du umfassend auf die Anforderungen des IT-Kundensupports vorbereitet. Du erlernst sowohl technische Fähigkeiten als auch wichtige Soft Skills, die für eine erfolgreiche Kommunikation und Zusammenarbeit im beruflichen Alltag notwendig sind. Der Kurs bietet eine solide Basis für die CompTIA A+-, Network+- und Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate-Zertifizierungen, die weltweit anerkannt sind und die beruflichen Chancen in der IT-Branche erheblich verbessern können. Du wirst befähigt, Windows-Clients bereitzustellen, Geräte zu verwalten und zu schützen, Anwendungen zu verwalten sowie Netzwerke zu betreiben und zu sichern. Zusätzlich werden kommunikative Fähigkeiten geschult, um erfolgreich im Team und mit Kunden zu agieren.

02 Lehrplan & Module

1. Grundlagen Netzwerk

Du lernst grundlegende Netzwerkbegriffe, Topologien und das OSI-Referenzmodell kennen. Damit verstehst du, wie Daten zwischen Geräten übertragen werden und auf welcher Ebene welche Aufgabe erledigt wird.

2. Hardware im lokalen Netzwerk

Switches, Router, Access Points, Netzwerkkarten und Verkabelung stehen hier im Mittelpunkt. Du erfährst, wie diese Komponenten im LAN zusammenwirken und worauf du bei Auswahl und Anschluss achtest.

3. Drahtlostechnologien

WLAN-Standards nach IEEE 802.11, Frequenzbänder, Kanäle und Verschlüsselungsverfahren wie WPA2 und WPA3 werden behandelt. Außerdem lernst du, typische Ursachen für Störungen und schlechte Abdeckung zu erkennen.

4. WAN

Du lernst Weitverkehrsnetze und ihre Anbindungsarten kennen, etwa DSL, Glasfaser, Mobilfunk, MPLS und VPN-Verbindungen. Dabei vergleichst du Bandbreite, Latenz und Einsatzzwecke der Technologien.

5. TCP/IP

IPv4- und IPv6-Adressierung, Subnetting, Gateways und Routing bilden den Kern dieses Moduls. Du berechnest Subnetze und konfigurierst Adressen so, dass Geräte zuverlässig kommunizieren.

6. Protokolle

Hier lernst du wichtige Netzwerkprotokolle und ihre Ports kennen, darunter DHCP, DNS, HTTP/HTTPS, SMTP, FTP und SNMP. Du verstehst, welche Dienste sie bereitstellen und wie sie im Zusammenspiel funktionieren.

7. Netzwerke betreiben

Du beschäftigst dich mit dem laufenden Betrieb von Netzwerken, darunter Dokumentation, VLANs, Hochverfügbarkeit und Änderungsmanagement. Ziel ist ein stabiler und nachvollziehbarer Netzbetrieb.

8. Sicherheit

Typische Bedrohungen wie Malware, Phishing und Angriffe auf Netzwerkebene werden ebenso behandelt wie Schutzmaßnahmen. Firewalls, Zugriffskontrolle, Authentifizierung und Härtung von Geräten setzt du gezielt ein.

9. Fernzugriff

Du lernst Verfahren für den sicheren Fernzugriff kennen, etwa VPN, Remote Desktop und SSH. Im Support nutzt du diese Werkzeuge, um Anwender aus der Ferne zu unterstützen und Systeme zu verwalten.

10. Netzwerkmanagement

Überwachung, Protokollierung und Leistungsanalyse von Netzwerken stehen hier im Fokus. Mit Monitoring-Werkzeugen, SNMP und Syslog erkennst du Engpässe und Ausfälle frühzeitig.

11. Fehlersuche

Du wendest eine strukturierte Methodik zur Fehlersuche an, von der Problemaufnahme bis zur Dokumentation der Lösung. Mit Werkzeugen wie ping, tracert, ipconfig und nslookup grenzt du Hardware-, Verbindungs- und Konfigurationsfehler ein.

12. Bereitstellen des Windows-Clients

Du stellst Windows-Clients bereit, etwa per Installation, Image oder Windows Autopilot. Dabei konfigurierst du Grundeinstellungen, Benutzerprofile und Updates für einen einheitlichen Arbeitsplatz.

13. Verwalten von Identität und Compliance

Benutzer- und Gruppenverwaltung in Microsoft Entra ID, Rollen, Mehrfaktor-Authentifizierung und Compliance-Richtlinien werden hier behandelt. Du lernst, Identitäten sicher zu verwalten und Zugriffe nachvollziehbar zu steuern.

14. Verwalten, Warten und Schützen von Geräten

Mit Microsoft Intune registrierst und verwaltest du Geräte, verteilst Konfigurationsprofile und setzt Sicherheitsrichtlinien durch. Updates, Verschlüsselung und Endpunktschutz gehören ebenfalls dazu.

15. Verwalten von Anwendungen

Du lernst, Anwendungen auf verwalteten Geräten bereitzustellen, zu aktualisieren und zu entfernen. Dazu gehören App-Schutzrichtlinien und die Verwaltung von Microsoft 365 Apps.

16. Prüfungsvorbereitung

Du wiederholst die prüfungsrelevanten Inhalte und arbeitest mit Beispielfragen im Stil der Zertifizierungsprüfungen. So erkennst du Wissenslücken und trainierst den Umgang mit dem Prüfungsformat.

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: International anerkanntes CompTIA®-Zertifikat (nach bestandener Prüfung) & trägerinternes Zertifikat bzw. Teilnahmebescheinigung

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Keine Vorerfahrung

Vorausgesetzt werden grundlegende PC-Kenntnisse und die Fähigkeit, mit gängigen Windows-Betriebssystemen zu arbeiten. Teilnehmende müssen mindestens über ein Sprachniveau Deutsch B2 verfügen, um den Kursinhalten folgen zu können. Fortgeschrittene Englisch-Kenntnisse auf dem Niveau B2 sind erforderlich, um den Inhalt der Microsoft-Dokumentation zu verstehen, da diese vollständig in Englisch verfasst ist. Ein Interesse an IT und Technik sowie analytisches Denkvermögen sind ebenfalls wichtig. Eine Ausbildung in diesem Bereich (z.B. als Fachinformatiker:in - Systemintegration o.ä.) bzw. ein Studium sind nicht zwingend notwendig, jedoch von Vorteil.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: IT-Supporter, Desktop-Support-Techniker, First-Level-Support-Mitarbeiter

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