

Kursstart alle 4 Wochen

# Netzwerkadministration: Service und Support (CompTIA A+) und Digitale Kommunikation 4.0

In diesem Kurs erlernst du das für die Unterstützung von komplexen IT-Infrastrukturen notwendige Wissen mit CompTIA. Zudem erhältst du Kenntnisse in Gesprächstechniken sowie im Beschwerdemangement und Kenntnisse im Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) in deinem beruflichen Umfeld.



## Abschlussart

Zertifikat „CompTIA A+“

Zertifikat „Digitale Kommunikation 4.0“



## Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen

CompTIA A+ Zertifizierungsprüfungen 220-1101 und 220-1102



## Dauer

12 Wochen



## Unterrichtszeiten

Montag bis Freitag von 8:30 bis 15:35 Uhr

(in Wochen mit Feiertagen von 8:30 bis 17:10 Uhr)



## Nächste Kursstarts

14.10.2024

11.11.2024

09.12.2024

## LEHRGANGSZIEL

Du bist mit den gängigsten Hardware- und Software-Technologien in Unternehmen vertraut und verfügst über das für die Unterstützung von komplexen IT-Infrastrukturen notwendige Wissen. Du kannst Komponenten nach Kundenanforderungen zusammenbauen, Geräte, PCs und Software für Endbenutzer:innen installieren, konfigurieren und warten, typische Hardware- und Software-Probleme richtig diagnostizieren, lösen und dokumentieren.

Du erlangst außerdem Sicherheit im Umgang mit Kundschaft und kennst die Basics von Kommunikation im digitalen Zeitalter mit traditionellen und modernen Kommunikationsmitteln wie E-Mail und Videokonferenzen. Des Weiteren bist du in der Lage, mit Beschwerden umzugehen, diese zu bearbeiten und so die Kundenzufriedenheit zu optimieren. Du kannst Beschwerdemanagementsysteme konzipieren und weißt, dass hierbei der Fokus auf der Steigerung der Kundenorientierung liegt.

## ZIELGRUPPE

IT-Einsteiger:innen, die sich gute Grundlagenkenntnisse aneignen möchten.

Dieser Kurs richtet sich zudem an alle Personen, zu deren täglichem Aufgabenfeld der Kontakt mit Kundschaft gehört oder deren Aufgabenbereich sich mit externer Kommunikation befasst.

## BERUFSAUSSICHTEN

Mit einer CompTIA A+ Zertifizierung erlangst du eine herstellerunabhängige, weltweit anerkannte Zertifizierung, mit der du deine Kompetenzen als IT-Fachkraft auf Einstiegsebene nachweist. IT-Service- und Support-Techniker:innen mit diesen Kenntnissen kommen sowohl direkt bei IT-Dienstleistern, aber auch Inhouse bei Unternehmen aller Branchen zum Einsatz.

Zusätzlich erwirbst du Kenntnisse im direkten Umgang mit Kunden.

## LEHRGANGSINHALTE

### NETZWERKADMINISTRATION: SERVICE UND SUPPORT (COMPTIA A+)

#### Mobilgeräte (ca. 3 Tage)

Laptop-Hardware und -Komponenten

Anzeigekomponenten

Zubehör und Anschlüsse

Netzwerkverbindung für Mobilgeräte

#### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld

Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

#### Netzwerke (ca. 3 Tage)

Anschlüsse, Protokolle und Zwecke von Transmission Control Protocol (TCP) und User Datagram Protocol (UDP)

Gängige Netzwerk-Hardware

Protokolle für drahtlose Netzwerke

Von Netzwerk-Hosts bereitgestellte Dienste

Einfache verkabelte/drahtlose Netzwerke für Kleinbüros (Small Office/Home Office, SOHO)

Netzwerk-Konfigurationskonzepte (DNS, DHCP, VLAN, VPN)

Internetverbindungstypen und Netzwerktypen

Netzwerk-Tools

#### Hardware (ca. 4 Tage)

Grundlegende Kabeltypen und Steckertypen

RAM-Typen

Speichergeräte

Hauptplatinen, zentrale Prozessoreinheiten (CPUs) und Zusatzkarten

Geeignete Stromversorgung

Multifunktionsgeräte/-drucker

Druckerverbrauchsmaterialien

### Virtualisierung und Cloud-Computing (ca. 2 Tage)

Cloud-Computing-Konzepte  
Kundenseitige Virtualisierung

### Fehlerbehebung bei Hardware und Netzwerken (ca. 4 Tage)

Best Practises zur Problemlösung  
Probleme im Zusammenhang mit Hauptplatinen, RAM, CPU und Stromversorgung  
Probleme mit Speichergeräten und RAID-Arrays  
Video-, Projektor- und Anzeigeprobleme  
Häufige Probleme mit Mobilgeräten  
Druckerfehler  
Probleme mit verkabelten und drahtlosen Netzwerken

### Projektarbeit/Fallstudie, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung (ca. 4 Tage)

CompTIA A+ 220-1101

### Betriebssysteme (ca. 4 Tage)

Grundeigenschaften verschiedener Versionen von Microsoft Windows  
Geeignete Microsoft-Befehlszeilentools  
Funktionen und Tools von Windows 10  
Geeignete Dienstprogramme der Microsoft-Windows-10-Systemsteuerung  
Geeignete Windows-Einstellungen  
Microsoft-Windows-Netzwerk auf einem Client/Desktop konfigurieren  
Anwendungsinstallations- und -konfigurationskonzepte  
Geläufige Betriebssystemtypen: Windows, Linux, macOS, Chrome OS, iPadOS, iOS, Android  
Betriebssystem-Installationen und -Upgrades  
Funktionen und Tools von macOS/Desktop-Betriebssystemen  
Funktionen und Tools von Linux-Client-/Desktop-Betriebssystemen

### Sicherheit (ca. 4 Tage)

Verschiedene Sicherheitsvorkehrungen  
Drahtlose Sicherheitsprotokolle und Authentifizierungsmethoden  
Malware mit geeigneten Tools und Methoden erkennen, entfernen und vorbeugen  
Social-Engineering-Angriffe, Bedrohungen und Schwachstellen  
Grundlegende Sicherheitseinstellungen im Microsoft Windows Betriebssystem  
Workstation-Konfiguration  
Schutz von Mobilgeräten und eingebetteten Geräten  
Datenvernichtungs- und Entsorgungsmethoden  
Sicherheitseinstellungen für verkabelte und drahtlose Netzwerke in Kleinbüros  
Browser und relevante Sicherheitseinstellungen

### Softwarefehlerbehebung (ca. 4 Tage)

Probleme mit Microsoft Windows Betriebssystemen beheben  
Fehler und Sicherheitsmängel an einem PC beheben  
Vorgehensweisen zum Entfernen von Malware  
Probleme mit Mobilgeräte-Betriebssystemen  
Probleme mit der Sicherheit von Mobilgeräten  
Betriebssysteme

### Arbeitsabläufe (ca. 3 Tage)

Dokumentation und Supportsystem-Informationsmanagement  
Change-Management  
Sicherung und Wiederherstellung einer Workstation  
Sicherheitsverfahren  
Auswirkungen auf die Umwelt und lokale Umweltschutzkontrollen  
Verbotene Inhalte/Aktivitäten sowie Datenschutz-, Lizenzierungs- und Richtlinienkonzepte  
Angemessene Kommunikationstechniken und Professionalität  
Grundlagen der Skripterstellung  
Fernzugriffstechnologien

### Projektarbeit/Fallstudie, Zertifizierungsvorbereitung und Zertifizierungsprüfung (ca. 5 Tage)

CompTIA A+ 220-1102

## DIGITALE KOMMUNIKATION 4.0

### Kundenkommunikation im digitalen Zeitalter

#### Grundlagen der Kommunikation (ca. 1,5 Tage)

Kommunikationsebenen  
Kommunikationsmodelle  
Bedeutung und Besonderheiten der Kommunikation  
Customer Experience (CX)  
Kanäle der Kundenkommunikation  
Interaktivität und Partizipation  
Always On  
Datenintegration  
Internationalisierung  
Digitale Generation  
Unternehmenskommunikation

#### Digitalisierung im Arbeitsalltag (ca. 1 Tag)

Gesellschaft und Politik  
Industrie und Handel  
New Work  
Medienmanagement  
Digitales Lernen inkl. Lernformen  
Vernetzte Arbeitswelten/Kollaboratives Arbeiten  
Medien- und Urheberrecht  
Mensch-Technik-Interaktion  
Was ist „Agilität“?

#### Digitale Technologien (ca. 1 Tag)

Big Data – Die „9V“, Ziele der Datensammlung  
Verwendung von Big Data, Best Practices  
Internet of Things (IoT), vernetzte Dinge  
IoE, Big Data und Cloud Computing  
Connectivity  
Künstliche Intelligenz, Algorithmen  
Nanobots – Anwendung in der Praxis  
Customer Centricity – Kundennutzen im Fokus  
Virtual Reality, Augmented Reality  
Bitcoins, Blockchain

#### Digitale Vertriebskanäle (ca. 1 Tag)

Bedeutung und Struktur des E-Commerce  
Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln  
Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen  
Waren- oder Dienstleistungsassortiment mitgestalten und online bewirtschaften

#### Datenschutz innerhalb digitaler Kommunikation (ca. 1 Tag)

Unterschiede Datenschutz und Datensicherheit  
Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)  
Umgang mit personenbezogenen Daten  
Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs)  
Verschlüsselung von Daten

#### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

Vorstellung von konkreten KI-Technologien im beruflichen Umfeld  
Anwendungsmöglichkeiten und Praxis-Übungen

### **E-Mails im digitalen Zeitalter (ca. 2 Tage)**

Mediumauswahl für den schriftlichen Kundenkontakt orientiert an den Kundenbedürfnissen  
Geschäftsbriefe und E-Mails  
Die kundenorientierte E-Mail  
Formulierungen  
Richtigen Schriftstil wählen  
Schnellbausteine  
Spam-Filter

### **Videokonferenzen (ca. 2 Tage)**

Was ist digitale Rhetorik?  
Vorbereitung auf Online-Meetings  
Methoden und Tools für erfolgreiche Online-Meetings  
Der Schlüssel zum Erfolg für Ihre Online-Meetings  
Vorgehensweisen und Stolperfallen im Online-Call  
Technische Rahmenbedingungen  
Videokonferenz-Softwareanbieter

### **Verhalten in Telefon- und Videokonferenzen (ca. 1,5 Tage)**

Eigenschaften der Kommunikation am Telefon  
Die Bedeutung der Körpersprache, Einfluss der Stimme, Sprachwahl sowie Mimik und Gestik  
Wahrnehmung der Atmung, Stimmlage, Artikulation und Körperhaltung sowie des persönlichen Empfindens  
Aktives Zuhören  
Souveränität und Kompetenz ausstrahlen  
Serviceorientierte Begrüßung, erfolgreiche und aktive Gesprächsführung  
Einladung, Vor- und Nachbereitung

### **Kundenorientierte Telefonate führen (ca. 1,5 Tage)**

Aufbau und Struktur eines Telefonates  
Definition und Umsetzung von Gesprächszielen  
Die erfolgreiche und aktive Gesprächsführung  
Lösungsorientierte Gesprächsführung  
Verabschiedung am Ende des Gesprächs  
Weiterleitung eines Gespräches  
Vor- und Nachbereitung sowie Protokollierung eines Telefonates  
Maßnahmen bei Drohungen/Angriffen

### **Konfliktmanagement (ca. 0,5 Tage)**

Ursachen eines Konflikts  
Konfliktmodelle  
Kommunikationshindernisse  
Stadien der Konfliktbearbeitung  
Rollen innerhalb der Konfliktbearbeitung

### **Projektarbeit (ca. 2 Tage)**

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

### **Beschwerdemanagement**

#### **Einführung in das Beschwerdemanagement (ca. 1 Tag)**

Beschwerden als Chancen für das Unternehmen  
Ursachen und Arten von Beschwerden  
Verstehen des Kundenverhaltens  
Beschwerdemanagementsysteme

#### **Psychologie der Beschwerde (ca. 1 Tag)**

Eisbergtheorie  
Beziehungsebenen  
Bedürfnis-Pyramide nach Maslow

### **Reaktion auf Beschwerden (ca. 0,5 Tage)**

Deuten von Beschwerden und Wünschen  
Ton- und Stimmlage  
Schlüsselfaktoren

### **Bearbeitung von Beschwerden (ca. 1 Tag)**

Grundregeln von Reklamationen  
Schriftliche Reklamationen bearbeiten  
Ablauf eines Beschwerdegespräches

### **Deeskalationsstrategien (ca. 0,5 Tage)**

### **Projektarbeit (ca. 1 Tag)**

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Projektergebnisse

## **UNTERRICHTSKONZEPT**

### **Didaktisches Konzept**

Deine Dozierenden sind sowohl fachlich als auch didaktisch hoch qualifiziert und werden dich vom ersten bis zum letzten Tag unterrichten (kein Selbstlernsystem).  
Du lernst in effektiven Kleingruppen. Die Kurse bestehen in der Regel aus 6 bis 25 Teilnehmenden. Der allgemeine Unterricht wird in allen Kursmodulen durch zahlreiche praxisbezogene Übungen ergänzt. Die Übungsphase ist ein wichtiger Bestandteil des Unterrichts, denn in dieser Zeit verarbeitest du das neu Erlernte und erlangst Sicherheit und Routine in der Anwendung. Im letzten Abschnitt des Lehrgangs findet eine Projektarbeit, eine Fallstudie oder eine Abschlussprüfung statt.

### **Virtueller Klassenraum alfaview®**

Der Unterricht findet über die moderne Videotechnik alfaview® statt - entweder bequem von zu Hause oder bei uns im Bildungszentrum. Über alfaview® kann sich der gesamte Kurs face-to-face sehen, in lippensynchroner Sprachqualität miteinander kommunizieren und an gemeinsamen Projekten arbeiten. Du kannst selbstverständlich auch deine zugeschalteten Trainer:innen jederzeit live sehen, mit diesen sprechen und du wirst während der gesamten Kursdauer von deinen Dozierenden in Echtzeit unterrichtet. Der Unterricht ist kein E-Learning, sondern echter Live-Präsenzunterricht über Videotechnik.

## **FÖRDERMÖGLICHKEITEN**

Alle Lehrgänge werden von der Agentur für Arbeit gefördert und sind nach der Zulassungsverordnung AZAV zertifiziert. Bei der Einreichung eines Bildungsgutscheines oder eines Aktivierungs- und Vermittlungsgutscheines werden in der Regel die gesamten Lehrgangskosten von Ihrer Förderstelle übernommen.

Eine Förderung ist auch über den Europäischen Sozialfonds (ESF), die Deutsche Rentenversicherung (DRV) oder über regionale Förderprogramme möglich. Als Zeitsoldat:in besteht die Möglichkeit, Weiterbildungen über den Berufsförderungsdienst (BFD) zu besuchen. Auch Firmen können ihre Mitarbeiter:innen über eine Förderung der Agentur für Arbeit (Qualifizierungschancengesetz) qualifizieren lassen.

① Änderungen möglich. Die Lehrgangsinhalte werden regelmäßig aktualisiert. Die aktuellen Lehrgangsinhalte findest Du immer unter [smartbuilding.alfatraining.de](https://smartbuilding.alfatraining.de).