

Kursstart alle 4 Wochen

# Microsoft Endpoint Administration mit Beschwerdemanagement

In diesem Kurs erwirbst du Wissen über die Konzeption eines Beschwerdemanagementsystems und über die Optimierung der Kundenbindung und Zufriedenstellung der Kundschaft. Auch kannst du als Microsoft Endpoint Administrator die Bereitstellung und Konfiguration von Netzwerken im Unternehmen übernehmen. Zudem weißt du, wie Künstliche Intelligenz (KI) in deinem beruflichen Umfeld eingesetzt wird.



## Abschlussart

Zertifikat „Beschwerdemanagement“  
Original Microsoft-Zertifikat „Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate“



## Abschlussprüfung

Praxisbezogene Projektarbeiten mit Abschlusspräsentationen  
Microsoft-Zertifizierungsprüfung MD-102: Endpoint Administrator



## Dauer

5 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

07.10.2024  
04.11.2024  
02.12.2024

## LEHRGANGSZIEL

Nach dem Lehrgang bist du in der Lage, Beschwerden zu bearbeiten und so die Zufriedenheit der Kundschaft zu optimieren und diese besser an dein Unternehmen zu binden. Du kannst Beschwerdemanagementsysteme konzipieren und weißt, dass hierbei der Fokus auf der Steigerung der Kundenorientierung liegt.

Zusätzlich kannst du als Endpoint Administrator die Bereitstellung, Konfiguration, Sicherung, Verwaltung und Überwachung von Microsoft 365 Netzwerken und Anwendungen in deinem Unternehmen übernehmen.

## ZIELGRUPPE

(Fach-)Informatiker:innen, IT- und Netzwerk-Fachkräfte, Personen mit praktischer Erfahrung und guten Kenntnissen im IT-Bereich (auch Quereinsteiger:innen).

## BERUFSAUSSICHTEN

Die weltweit einheitlichen und anerkannten Microsoft-Zertifizierungen zählen zu den wichtigsten Herstellerzertifizierungen, mit welchen du deine beruflichen Perspektiven auf dem Arbeitsmarkt branchenübergreifend verbesserst. Fachkräfte mit entsprechenden Kenntnissen sind sowohl bei großen als auch mittelständischen Unternehmen nachgefragt.

Zudem kannst du dein neu erworbenes Wissen im direkten Kundenkontakt und Kundenservice anwenden. Das Beschwerdemanagement findet seinen Einsatz in Unternehmen aller Größen und Branchen.

## LEHRGANGSINHALTE

### 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

## MICROSOFT ENDPOINT ADMINISTRATION

### Windows Client Deployment (ca. 4 Tage)

Planung, Endpoint Analytics  
Windows Autopilot  
Microsoft Deployment Toolkit (MDT)  
Remoteverwaltung, Konfiguration

### Identity and Compliance Management (ca. 2,5 Tage)

Identität verwalten in Azure Active Directory  
Compliancerichtlinien für Geräteplattformen

### Künstliche Intelligenz (KI) im Arbeitsprozess

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

### Management, Wartung und Schutz von Geräten (ca. 7 Tage)

Lebenszyklus von Geräten  
Gerätekonfiguration  
Geräteüberwachung  
Geräte-Updates  
Endpoint Protection

### Management von Apps (ca. 1,5 Tage)

Apps bereitstellen und aktualisieren  
App-Schutz und Konfigurations-Richtlinien für iOS und Android

### Projektarbeit (ca. 5 Tage)

Zur Vertiefung der gelernten Inhalte  
Präsentation der Ergebnisse  
Zertifizierungsprüfung MD-102: Endpoint Administrator

## 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).