

Curriculum IT Support

Werde IT-Support-Spezialist*in – starte deine Karriere im technischen Support mit Zukunft.

In unserem praxisnahen Bootcamp lernst du, IT-Systeme zu verstehen, technische Probleme zu lösen und Anwender professionell zu unterstützen. Du arbeitest mit gängigen Tools wie Windows, Linux, Netzwerktechnologien und Ticket-Systemen – praxisnah und lösungsorientiert.

Ob mit oder ohne Vorerfahrung: Unsere erfahrenen Coaches bereiten dich gezielt auf deinen Einstieg im IT-Support vor. Zu 100 % förderbar mit Bildungsgutschein.



Tech-Stacks

Kund*innenorientiertes Arbeiten

- Soft Skills
- Kund*innenanforderungen
- Umgang mit Kund*innen
- Definition First-Level Support
- Anwendungsberatung
- Arbeitsumfeld IT-Support

Grundlagen IT

- Betriebssystem Windows
- Betriebssystem Mac
- Android & IOS
- Installation und Wartung von Systemen, Updates
- Netzwerke, LAN, WLAN
- Software

Hardwarekomponenten

- Aufbau eines IT-Systems
- Wichtige Hersteller von Komponenten und Systemen
- Technische Daten verstehen/einordnen
- Bedienungsanleitungen, technische Handbücher
- Stand der Technik
- Mobile Geräte, Smartphones, Tablets

Ethical Hacking & Penetration Testing

- Telefon, Mail
- Ticketsysteme
- Fernzugriffe, Remote
- Tools zur Arbeitserleichterung

- Dokumentation
- FAQ-Listen
- Knowledge Datenbank

Internetbasierte Anwendungen

- Mobiles Arbeiten
- VPN
- Cloud
- Virtuelle Räume
- Virtuelle Maschinen

Datenschutz

- Datensicherheit
- Passwörter
- Verschlüsselung
- Backup
- Antivirensoftware
- Schadsoftware
- Betrugsmaschinen im Netz

Betriebssystem Administration

- Wichtige Einstellungen und Arbeitserleichterungen
- Ordnerstrukturen und Ebenen
- Active Directory
- Häufige Fehler und Probleme
- Anwender*innenfragen

Kommandozeile in Windows

- Strukturiert mit Anleitungen arbeiten
- Abkürzungen, Windows Befehle

Soft Skills

Teamarbeit

Problemlösung

Kommunikationsfähigkeit

Zeitmanagement

Anpassungsfähigkeit

Detailgenau

Kritikfähig

Geduld

Eigenmotivation

Die hier dargestellten Lehrpläne stellen eine beispielhafte Orientierung für die Kursinhalte dar. Anpassungen der Inhalte und des Ablaufs aus didaktischen und organisatorischen Gründen sowie zur Anpassung an den Stand der Technik und die aktuellen Anforderungen des Arbeitsmarktes bleiben ausdrücklich vorbehalten, ohne dass dadurch der Charakter des Lehrgangs und die inhaltliche Qualität insgesamt beeinträchtigt werden.