

NEUER TERMIN IN PLANUNG!

Betreuen von IT-Systemen

Abläufe und Systeme für den effizienten IT-Support

Neuer Termin in Planung!

Die nachfolgenden Informationen beziehen sich auf die zuletzt stattgefundene Veranstaltung. Ein neuer Termin für diesen Kurs ist bereits in Planung. Gerne benachrichtigen wir Sie per E-Mail, sobald der neue Termin feststeht.

[Terminbenachrichtigung erhalten](#)

Beginn:
18.02.2025 - 15:00 Uhr



Live-Online

Ende:
10.03.2025 - 17:00 Uhr

Dauer:
2,0 Tage

Veranstaltungsnr.: 35976.00.003

Leitung

Sven Bechtloff
ENTEAS GmbH

Live-Online

EUR 1.280,00
(MwSt.-frei)

Mitgliederpreis ⓘ
EUR 1.152,00
(MwSt.-frei)

in Zusammenarbeit mit:



BESCHREIBUNG



Die Betreuung von IT-Systemen gehört zu den grundlegenden Aufgaben eines IT-Verantwortlichen. Sie sind zuständig für Kundenanfragen zu IT-Produkten und -systemen.

Das Seminar informiert über Abläufe und Systeme im Support-Bereich. Sie erhalten Grundlagen zu SLA/OLA, um konkrete Details zu Absprachen von definierten Services (IT- oder TK-Leistungen) zu erbringen. Sie lernen den Umgang und den Aufbau verschiedener Ticketsysteme kennen, um Aufgaben effizient bearbeiten und Probleme lösen zu können.

Ziel der Weiterbildung

Ziel des Seminars ist, dass Sie die Grundlagen der Betreuung von IT-Systemen und die Funktionsweise von Ticketsystemen verstehen. Hierfür lernen Sie die verschiedenen Support-Level und die Service Level Agreements kennen. Weiterhin lernen Sie die strukturierte Abarbeitung von Tickets.

Das Seminar „Betreuen von IT-Systemen“ ist Modul 2 des Zertifikatslehrgangs „Administrator für IT-Systeme“ – www.tae.de/60175 – und ist Zulassungsvoraussetzung für die Prüfung.

Methodik

- Die Vermittlung der theoretischen Grundlagen wird durch praktische Übungen und Aufgaben ergänzt.
- Zwischen den Schulungstagen werden Unterlagen für das Selbststudium angeboten, sodass Sie selbstständig das Erlernte festigen und vertiefen können.
- Die praktischen Übungen werden mit der virtuellen Infrastruktur der ENTEAS GmbH durchgeführt. Diese Infrastruktur ist speziell an die Bedürfnisse des Seminars angepasst. Die virtuelle Infrastruktur wird für die gesamte Dauer des Lehrgangs bereitgestellt.

IMMER TOP!

Unser Qualitätsversprechen



Seit über 65 Jahren gehört die Technische Akademie Esslingen (TAE) mit Sitz in Ostfildern – nahe der Landeshauptstadt Stuttgart – zu Deutschlands größten Weiterbildungs-Anbietern für berufliche und berufsvorbereitende Qualifizierung im technischen Umfeld. Unser Ziel ist Ihr Erfolg. Egal ob Seminar, Zertifikatslehrgang oder Fachtagung, unsere Veranstaltungen sind stets abgestimmt auf die Bedürfnisse von Ingenieuren sowie Fach- und Führungskräften aus technisch geprägten Unternehmen. Dabei können Sie sich stets zu 100 Prozent auf die Qualität unserer Angebote verlassen. Warum das so ist?

PROGRAMM

6 Tage mit je 2 Stunden à 60 Minuten, jeweils von 15.00 bis 17.00 Uhr

18. Februar 2025

20. Februar 2025

24. Februar 2025

25. Februar 2025

6. März 2025

10. März 2025

Support

- Support-Aufgaben
- Support-Level

Grundlagen SLA

- Bestandteile SLA
- Funktionen SLA
- SLA vs. OLA

Ticketsysteme

- Aufgabe von Ticketsystemen
- Arbeiten mit Ticketsystemen

TEILNEHMER:INNENKREIS

- Administratoren
- Support
- Quereinsteiger

REFERENT:INNEN



Sven Bechtloff

Herr Bechtloff ist ein erfahrener IT-Spezialist mit über 20 Jahren Praxis in der Planung, Implementierung und Betreuung anspruchsvoller IT-Infrastrukturen. Zusätzlich verfügt er über umfangreiche Erfahrung in der Ausbildung und Weiterentwicklung von IT-Fachkräften.

Sein technisches Know-how erstreckt sich über Microsoft- und Netzwerkinfrastrukturen, Automatisierung mit PowerShell und Ansible, Virtualisierung mit Hyper-V und Kubernetes, Azure-Cloud-Services sowie IT-Sicherheit.

Er verantwortet die technische Konzeption und Umsetzung geschäftskritischer Systeme – sowohl in lokalen Rechenzentren als auch in Cloud-Umgebungen. Neben seiner Projektstätigkeit ist er als IT-Trainer aktiv und engagiert sich ehrenamtlich als IHK-Prüfer für Fachinformatiker.

Zertifizierungen (Auswahl):

Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA)

Microsoft Certified Solutions Expert – Cloud & Infrastructure (MCSE)

CompTIA Network+, Security+, Linux+

Certified Ethical Hacker (CEH v10)

Ausbildereignungsschein (AdA, IHK)

Weitere Veranstaltungen

[Administrator für IT-Systeme](#)

VERANSTALTUNGSORT

ONLINE

GEBÜHREN UND FÖRDERMÖGLICHKEITEN

Die Teilnahme beinhaltet ausführliche Unterlagen.

Preis:

Die Teilnahmegebühr beträgt:

1.280,00 € (MwSt.-frei)

Fördermöglichkeiten:

Für den aktuellen Veranstaltungstermin steht Ihnen die [ESF-Fachkursförderung](#) leider nicht zur Verfügung.

Für alle weiteren Termine erkundigen Sie sich bitte vorab bei unserer [Anmeldung](#).

Andere Bundesland-spezifische Fördermöglichkeiten finden Sie [hier](#).

Inhouse Durchführung:

Sie möchten diese Veranstaltung firmenintern bei Ihnen vor Ort durchführen? Dann fragen Sie jetzt ein individuelles [Inhouse-Training](#) an.