

Fachinformatiker:in Daten- und Prozessanalyse - Teilqualifizierung 2: First-Level-Support

Zusammenfassung

Starten Sie in der IT durch! Mit dieser Teilqualifizierung können Sie Schritt für Schritt in sechs aufeinander abgestimmten Modulen Ihren anerkannten Berufsabschluss als Fachinformatiker:in Daten- und Prozessanalyse erreichen. Als Teilnehmende der Teilqualifizierung lernen Sie praxisnah, als erste Anlaufstelle im IT-Support souverän zu agieren. Sie setzen IT-Serviceprozesse wie Incident- und Ticketmanagement sicher um, nehmen Störmeldungen auf, priorisieren Anfragen und führen systematische Fehleranalysen sowie zielgerichtete Behebungen durch. Sie bedienen und konfigurieren gängige Betriebssysteme und Standardanwendungen, verwalten Benutzerkonten, setzen Passwörter zurück und führen Basisnetzwerkdiagnosen sowie Remote-Support durch. Sie kommunizieren professionell mit Anwendern und dokumentieren Lösungswege nachvollziehbar. Zusätzlich wenden Sie Grundlagen der Daten- und Prozessanalyse an: Sie erfassen Prozesse strukturiert, werten Support-Daten aus und leiten daraus Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ab.

Nach erfolgreichem Abschluss aller Module haben Sie in Absprache mit der zuständigen Kammer (IHK) die Möglichkeit, sich zur Externenprüfung anzumelden und Ihren vollwertigen Berufsabschluss zu erwerben. Unsere Teilqualifizierungen werden nach dem ETAPP Standard durchgeführt. ETAPP steht für bundesweit einheitliche, arbeitsmarktrelevante Qualitätsstandards in der Teilqualifizierung. So stellen wir sicher, dass die Inhalte transparent, vergleichbar und praxisnah auf einen möglichen Berufsabschluss vorbereiten.

Kursnummer

TQ-4826

Standort

Die Teilnahme ist an einem unserer Partnerstandorte oder - bei Zustimmung des Kostenträgers - auch von zu Hause aus möglich.

Unterrichtsform

Vollzeit

Dauer

19 Wochen in Vollzeit inklusive Praktikum

Die nächsten Kurstermine

05.10.26 - 19.02.27	07.12.26 - 23.04.27
01.02.27 - 11.06.27	05.04.27 - 13.08.27
07.06.27 - 15.10.27	

Das Enddatum kann aufgrund von Feiertagen variieren.

Kosten

€ 0,00

5 gute Gründe für Viona

- Über 700 individuell kombinierbare Kurse
- Über 130.000 erfolgreiche Teilnehmer
- Über 90 % Weiterempfehlungsrate
- 93 % Abschlussquote Weiterbildung
- Mehr als 15 Jahre Erfahrung mit Online-Schulungen

www.viona.online

Digitale Weiterbildungsdienste GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude

Amtsgericht Tostedt, HRB 120796
Geschäftsführung: Katrin Witte,
Katrin Crepon
USt.-IdNr.: DE361155867
Steuer-Nr.: 43/201/27128

Kursinhalte

- ✓ IT-Markt und Einflussfaktoren kennen und nutzen
- ✓ An geschäftlichen Vorgängen mitwirken, Projekte kalkulieren
- ✓ Fortgeschrittene Kenntnisse im Umgang mit Kunden
- ✓ Kundenberatung und -präsentationen
- ✓ Formen des Projektmanagements erlernen und anwenden
- ✓ Qualitätssicherungen durchführen
- ✓ IT-Sicherheit von IT-Umgebungen bewerten und steuern
- ✓ Service und Support nach Leveln
- ✓ Netzwerkkomponenten anschließen
- ✓ Clients in bestehende Netzwerke integrieren
- ✓ Peripheriegeräte lokal anschließen und konfigurieren
- ✓ Peripheriegeräte im Netzwerk freigeben
- ✓ Zugriffsberechtigungen steuern
- ✓ Grundlegende Funktionen von IT-Netzwerksystemen
- ✓ Grundlagen der Programmierung
- ✓ Grundlagen des Datenbankmanagements

Ihre beruflichen Perspektiven nach der Weiterbildung

Absolventinnen und Absolventen der Teilqualifizierung starten in der IT als kompetente Problemlöserinnen und Problemlöser. Im First-Level-Support sind sie die erste Anlaufstelle, denn sie beheben Störungen, führen strukturierte Fehleranalysen durch und sorgen mit klarer Dokumentation dafür, dass IT-Prozesse reibungslos laufen. Einsatzmöglichkeiten finden sich bei IT-Dienstleistern und Softwarehäusern ebenso wie in öffentlichen Verwaltungen, Bildungsinstitutionen, Kliniken und mittelständischen Unternehmen. Auch Unternehmen profitieren von einer Teilqualifizierung: Sie ist ein schnelles und effizientes Instrument zur Fachkräftegewinnung und -sicherung.

Effektives und bewährtes Lernkonzept

- Virtueller Live-Unterricht in kleinen Gruppen
- Hoch qualifizierte und erfahrene Dozierende
- Praxisbezogenes Arbeiten, multimediale Werkzeuge
- Intuitive Lernplattform
- Moderne PC-Arbeitsplätze und neueste Medien
- Persönliche Unterstützung an jedem Lernort - am Standort oder zu Hause

Flexibel und individuell - Jetzt informieren!

Mit Viona finden Sie das Lernformat, welches am besten zu Ihnen passt. Viele Module sind individuell kombinierbar und können in Vollzeit oder Teilzeit durchgeführt werden. Lernen Sie an einem unserer mehr als 1.200 Viona-Standorte deutschlandweit oder im Homeoffice. Unsere Viona-Partner beraten Sie unverbindlich zu Ihren ganz individuellen Möglichkeiten. Auf unserer Website können Sie nach der Kursauswahl Ihren Standort auswählen und geeignete Partner in Ihrer Nähe finden.

Gerne unterstützen wir Sie bei der Auswahl eines Viona-Partners in Ihrer Nähe:

Viona-Kundencenter

Telefon: +49 40 79724420

E-Mail: kundencenter@viona.online

Montag bis Freitag 08:00 - 16:30 Uhr

www.viona.online

Digitale Weiterbildungsdienste GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude

Amtsgericht Tostedt, HRB 120796
Geschäftsführung: Katrin Witte,
Katrin Crepon
USt.-IdNr.: DE361155867
Steuer-Nr.: 43/201/27128



Anforderungen

Vorausgesetzt werden Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2, Englischkenntnisse auf dem Niveau B1, Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC sowie Grundlagen der Fachinformatik in praktischer Form durch Berufserfahrung oder in der Theorie durch Aus- oder Weiterbildung.

Die Kriterien für die Zulassung zur Externenprüfung regelt die jeweilige Kammer. Hier kann es zu regionalen Abweichungen kommen (z. B. notwendige Praxisanteile im Betrieb). Bitte klären Sie vorab, ob alle Kriterien erfüllt sind.

Allen Interessierten stehen wir in einem persönlichen Gespräch zur Abklärung ihrer individuellen Teilnahmevoraussetzungen zur Verfügung.

Zielgruppe

Die Teilqualifizierung richtet sich an Arbeitssuchende über 25 Jahren, die keinen oder einen fachfremden Berufsabschluss haben sowie an geringqualifizierte Beschäftigte in Unternehmen, die sich weiter qualifizieren möchten und einen anerkannten Berufsabschluss anstreben.

Ihr Abschluss

Berufsanschlussfähige Teilqualifikation

Förderung mit Bildungsgutschein

Als zugelassener Träger nach der AZAV ist der Großteil unserer Angebote nach anspruchsvollen Qualitätsanforderungen zertifiziert. Für Sie als Kunde/Kundin der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters bedeutet das: Ihre Teilnahme ist mit [Bildungsgutschein](#) zu 100 % förderbar und für Sie selbst damit kostenlos.

www.viona.online

Digitale Weiterbildungsdienste GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude

Amtsgericht Tostedt, HRB 120796
Geschäftsführung: Katrin Witte,
Katrin Crepon
USt.-IdNr.: DE361155867
Steuer-Nr.: 43/201/27128



Vielfältiger Methodenmix für Ihren Lernerfolg

Ihr Lernweg umfasst neben dem klassischen Training mit Ihren Dozierenden auch praxisnahe Übungen wie Gruppen- und Projektarbeiten, Präsentationen und Diskussionen. In der synchron begleiteten Lernzeit arbeiten Sie in Ihrem eigenen Tempo mit verschiedenen interaktiven Medien und vertiefen die Lerninhalte. Dabei steht Ihnen jederzeit unsere Lernbegleitung zur Verfügung und unterstützt Sie individuell im direkten, persönlichen Austausch – auch zur gezielten Prüfungsvorbereitung.

A decorative graphic consisting of a grid of teal dots in the bottom left corner.

www.viona.online

Digitale Weiterbildungsdienste GmbH
Bebelstraße 40
21614 Buxtehude

Amtsgericht Tostedt, HRB 120796
Geschäftsführung: Katrin Witte,
Katrin Crepon
USt.-IdNr.: DE361155867
Steuer-Nr.: 43/201/27128