

**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](http://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**

ENTEAS GmbH, Stuttgart

### Weitere Veranstaltungen

[Administrator für IT-Systeme](#)

[Windows Server](#)

[Windows Client-Management](#)

[Grundlagen Linux](#)

## 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.