

Certified ICT Support Medewerker

Deze functiegerichte opleiding leidt op tot één van de meest gevraagde functies in de IT!

Waarde opleiding: €7500,-

Duur: 16 dagen

Meer informatie: <https://omscholen-naar-de-ict.nl/>

De IT Management Group onderzoekt continu aan welke functies in de ICT de komende jaren naar verwachting het meest behoefte is. Op basis van dit onderzoek heeft de IT Management Group een aantal functiegerichte opleidingsprofielen opgesteld.

Het opleidingsprofiel tot Certified ICT Support Medewerker leidt op tot een goede startpositie in de ICT. U wordt opgeleid om te kunnen starten als IT-medewerker, helpdesk medewerker, servicedesk medewerker, servicedesk engineer, helpdesk engineer, IT Support Desk medewerker, projectmedewerker, projectondersteuner, etcetera.



Tijdens de functiegerichte opleiding tot Certified ICT Support Medewerker krijgt u in 16 dagen tijd een breed inzicht in en kennis van de belangrijkste best practices en ontwikkelingen op het gebied van IT beheer en IT support zowel in theorie als praktijk. De theorie wordt afgewisseld met voorbeelden uit de praktijk. U krijgt inzicht in de verschillende vormen van dienstverlening zowel gericht de interne organisatie als op de klanten van een organisatie. Daarnaast komen de (persoonlijke) competenties aan bod die nodig zijn om als Servicedesk Engineer een dienstverlenende functie uit te voeren.

Praktijkgericht

Tijdens de opleiding tot Certified ICT Support Medewerker krijgt u te maken met verschillende trainers. De trainers van de IT Management Group zijn niet alleen thuis in de theorie maar hebben tevens ruime praktijkervaring als consultant op het betreffende vakgebied!

Certificering

De focus van het opleidingstraject is gericht op IT beheer met een specialisatie in technisch (systeem) beheer en applicatiebeheer. Naast de specifieke kennis die een ICT Support Engineer moet opdoen van (applicatie)beheermethoden en -technieken moet de technisch applicatiebeheerder kennis vergaren die relevant is binnen het vakgebied zoals basiskennis ICT beheer en kennis van Agile en DevOps zodat de ICT Support Engineer kan aansluiten bij de bestaande werkwijzen en kan meedraaien in Agile en DevOps teams. Daarnaast is de ontwikkeling van sociale vaardigheden belangrijk om goed te kunnen samenwerken met collega's, leidinggevend en vakgenoten.

De functiegerichte opleiding tot Certified ICT Support Medewerker is inclusief de volgende trainingen en examens:

- Module Effectief Communiceren (2 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname
- Module Praktijktraining Agile en DevOps (3 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname en examens
- IT Beheer Foundation (2 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname
- Datagedreven werken en datamanagement (2 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname en examens
- Informatiebeveiliging op basis van ISO27001 (2 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname en examens
- ITIL 4 Foundation (3 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname en examens
- Tactisch en Operationeel Informatiemanagement (2 dagen) - Afronding: Bewijs van deelname en examens

Intake opleiding

De functiegerichte opleiding tot Certified ICT Support Medewerker start met een intake. In deze intake worden uw persoonlijke leerdoelen doorgenomen evenals de planning van uw opleiding. Indien nodig worden aanpassingen op maat gemaakt.

Effectief Communiceren – 2 dagen

De module Effectief Communiceren schenkt aandacht aan uw persoonlijke ontwikkeling. De training is praktijkgericht. Er wordt ingegaan op de belangrijkste communicatie- en presentatietechnieken die u nodig heeft tijdens uw overleggen met collega's, leveranciers, leidinggevenden en opdrachtgevers. Tijdens de training wordt met name ingegaan op de mondelinge communicatie en het effectief overbrengen van uw communicatieboodschap.

Deelnemers die de training Effectief Communiceren al hebben gevolgd, volgen de training Timemanagement en resultaatgericht werken. De training Timemanagement en resultaatgericht werken is bestemd voor iedereen die maximaal resultaat uit de dag wil halen en daarbij geen stress wil ervaren.

Praktijktraining Agile en DevOps – 3 dagen

De afgelopen jaren hebben veel organisaties de voordelen ervaren van de toepassing van agile methoden zoals Scrum en Kanban. De software wordt sneller opgeleverd en de kwaliteit stijgt, terwijl de kosten dalen. Een groot nadeel blijkt te zijn dat de agile ontwikkeling haaks staat op de traditionele wijze van beheer, zowel qua information management, application management als infrastructure management. Deze training van drie dagen is bij uitstek ook geschikt voor iedereen die wil weten wat de concepten Agile en DevOps inhouden en wil weten hoe Agile en DevOps werkt in de praktijk.

Deelnemers die de Praktijktraining Agile en DevOps hebben gevolgd, volgen de training Agile en DevOps Professional. De training Agile en DevOps Professional is een vervolg op de Praktijktraining Agile en DevOps. U bent al bekend met de begrippen

Agile en Devops. Het accent van de training ligt op Agile en DevOps in relatie tot IT beheer.

IT Beheer Foundation – 2 dagen

In de training IT Beheer Foundation neemt u op simpele en gestructureerde wijze kennis van de basistermen en concepten die gebruikt worden in de ICT en het beheren (management) van ICT. De doelgroep bestaat uit diegenen die geen of beperkte kennis van IT hebben en zich daarin (verder) willen bekwamen, maar ook een niet-ICT-er die zich wil verdiepen in de gangbare ICT-terminologie en mensen die zich willen omscholen naar een (andere) ICT arbeidsplaats.

Masterclass Datagedreven werken en datamanagement- 2 dagen

Datagedreven werken is het gebruik maken van data als fundamenteel onderdeel van het tot stand komen en uitvoeren van beleid. Data vormt de basis voor het nemen van beslissingen. Datagedreven werken past in een datagedreven organisatie, waarin alle medewerkers datagedreven werken om een proces op gang te krijgen naar meer inzicht, kennis en gefundeerde beslissingen. Data kan gebruikt worden om beleid efficiënter, effectiever en inclusiever te maken. Met betere prestaties als beoogd resultaat.

Deelnemers die de training Datagedreven werken en datamanagement al hebben gevolgd, volgen de training Data-architectuur en Big Data. Deze training biedt een zeer volledige behandeling van de onderwerpen op het gebied van dataverzamelingen, data-architectuur en Big Data en is daarmee bij uitstek geschikt voor iedereen die met Big Data en data of architectuur te maken heeft. De training gaat in op zeer actuele onderwerpen zoals Data Management en Big Data.

Informatiebeveiliging op basis van ISO27001 Foundation - 2 dagen

ISO27001 is de formele benaming van de Code voor Informatiebeveiliging. ISO 27000 biedt het overzicht van managementsystemen voor informatiebeveiliging, en termen en definities die in de ISMS-normenfamilie algemeen worden gebruikt. Deze internationale norm is van toepassing op organisaties van alle soorten en omvang zoals(commerciële ondernemingen, overheidsinstellingen, non-profitorganisaties etcetera).

Deelnemers die de training ISO27001 al hebben gevolgd, volgen de training COBIT Foundation. COBIT is een raamwerk voor de beheersing van uw IT. Met COBIT wordt de balans gezocht tussen het creëren van toegevoegde waarde en het optimaliseren van risiconiveaus en middelengebruik. COBIT is een generiek regie- en controle raamwerk met richtlijnen die zich richten op WAT er dient te gebeuren in plaats van HOE.

ITIL 4 Foundation – 3 dagen

ITIL® staat voor Information Technology Infrastructure Library. ITIL is ontstaan uit een verzameling best practices. Sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw biedt ITIL® een

raamwerk van processen, rollen en verantwoordelijkheden, als een verzameling best practices. De ooit geldende betekenis Information Technology Infrastructure Library is geëvolueerd naar een integrale servicemanagement benadering, gericht op het effectief sturen en managen van de IT-dienstverlening. Het doel is op een efficiënte en effectieve wijze het beheer te voeren over alle onderdelen die nodig zijn om een IT-service te leveren.

Deelnemers die de training ITIL 4 Foundation al hebben gevolgd, volgen de Masterclass SLA (2 dagen). U leert hoe u een professionele Service Level Agreement (SLA) kunt opstellen en beheren. Hiermee leert u de basis voor afspraken tussen afnemer en aanbieder zodat een optimale dienstverlening kan plaatsvinden. Daarnaast volgt u de training Internet of Things (1 dag). Internet of Things betekent eenvoudigweg dat een apparaat is verbonden met internet – dit kan een auto, telefoon, laptop of verlichting zijn.

Tactisch en Operationeel Informatiemanagement - 2 dagen

Tijdens deze module gaat u aan de slag met tactisch en operationeel informatiemanagement. In deze module wordt met name ingegaan op functioneel beheer en aspecten van operationeel en tactisch informatiemanagement zoals planning en control, financieel management, behoeftemanagement, contractmanagement, gebruikersondersteuning, operationele IT-aansturing, beheer bedrijfsinformatie, wijzigingenbeheer, transitie en specificeren. Ook worden relaties gelegd met het vakgebied van technisch beheer en applicatiebeheer.

Deelnemers die de training Tactisch en Operationeel Informatiemanagement al hebben gevolgd, volgen de Praktijktraining Lean. Lean Six Sigma is momenteel één van de meest bekende procesverbetermethodieken ter wereld. In deze Praktijktraining Lean worden de volgende instrumenten uitgelegd: Voice of the Customer (VOC), Value Stream Mapping, Kaizen, 5S, Poka Yoke, Push en Pull productie en DMAIC. Een must voor iedere beheerder.

Contacturen, studiebelasting en doorlooptijd

Het opleidingstraject bestaat uit 16 klassikale opleidingsdagen of 16 klassikale avonden. Zowel de opleidingsdagen als de opleidingsavonden worden in principe gegeven op basis van online virtual classroom. U volgt de training interactief samen met anderen en jouw docent achter de computer. U kunt daarom vanuit elke locatie deelnemen. De opleidingsdagen zijn van 10:00 tot 16:00 uur. De opleidingsavonden zijn van 18:30 tot 21:30 uur. Daarnaast dient u rekening te houden met zelfstudie en voorbereiding. Het aantal uren voorbereiding en zelfstudie is voor ieder persoon verschillend. U kunt uitgaan van 2 tot 4 uur zelfstudie per lesdag of lesavond. Met dit functiegerichte opleidingstraject volgt u de ICT trainingen die op dit moment bij werkgevers erg populair zijn. Iedere module wordt afgerond met een bewijs van deelname. Een aantal modules wordt afgesloten met een examen en bijbehorende certificering. Dit betreft certificeringen die op dit moment het meest worden gevraagd bij sollicitaties.

Profiel

De functiegerichte opleiding tot Certified ICT Support Medewerker is geschikt voor starters in de IT die een solide opleiding willen volgen waarbij zowel aandacht is voor de theorie als voor de praktijk en de persoonlijke competenties die van belang zijn bij de dagelijkse uitvoering van uw rol als support medewerker. Na deze opleiding beschikt u over de kennis en – bij het met goed gevolg afleggen van de examens – de certificeringen die op dit moment in de markt worden gevraagd. U bent aantoonbaar klaar om als Servicedesk Engineer, IT support medewerker of Service support medewerker direct aan de slag te gaan!

Kosten

De opleiding heeft een waarde van €7500,-. Er zijn voor u als deelnemer geen kosten aan verbonden indien je aan de voorwaarden voldoet.

Planning

U kunt op meerdere momenten per maand starten met de opleiding. Op basis van uw beschikbaarheid wordt een planning op maat voor u samengesteld. Wij nemen hiervoor contact met u op.

Materiaal

Het materiaal voor de trainingen wordt digitaal geleverd, dus wij vragen u uw eigen device mee te brengen.

Docenten

De IT Management Group werkt alleen met de beste docenten. Onze trainers zijn gecertificeerd en hebben kennis van de theorie en de praktijk.

**Meer weten over de dienstverlening van IT Management Group?
We staan u graag te woord.**

Meer informatie: <https://omscholen-naar-de-ict.nl/>

