



Google IT-Support

Kurs 1 / 5

Grundlagen des technischen Supports

Marcel Hauck
0152 / 27600497
marcel_hauck@gmx.de

Eigenständiges Erlernen der Kursinhalte bei:
www.coursera.de

Kursinhalte

Einführung in die IT

- Was ist IT?
- Was machen IT-Supportmitarbeiter?
- Vom Abakus zur Analytical Engine
- Der Weg zum modernen Computer
- Computersprache
- Zeichenkodierung
- Binärsystem
- Im Binärsystem zählen
- Abstraktion
- Überblick über Computerarchitektur
- Navigation in Coursera
- Pioniere in Computing und IT
- Logikgatter
- Computerarchitektur

Bauteile

- Computerhardware
- Programme, CPU und Speicherplatz
- CPU
- RAM
- Motherboards
- Physischer Speicher: Festplatten
- Netzteile
- Mobilgeräte
- Akkus und Ladesysteme
- Peripheriegeräte und Schnittstellen
- BIOS
- Hardware Installation
- Stromversorgung
- Mobile Display Types
- Computer zusammenbauen
- Komponenten
- Hochfahren
- Übertaktung

Betriebssystem

- Bestandteile von Betriebssystemen
- Dateien und Dateisysteme
- Prozessmanagement
- Speichermanagement und virtueller Speicher
- I/O-Management
- Userspace
- Protokolle
- Boot-Vorgang
- Mobile Betriebssysteme
- Betriebssystem auswählen
- Virtuelle Maschinen
- Windows 10 installieren
- Linux installieren
- Was ist ChromeOS?
- Was ist MacOS?

Netzwerktechnik

- Netzwerk-Grundlagen
- Netzwerkhardware
- TCP/IP
- Das Internet
- Die Geschichte des Internets
- Grenzen des Internets
- Karrierewechsel
- Auswirkungen
- Das Internet der Dinge
- Datenschutz und Sicherheit

Software

- Aufbau von Software: Codierung, Scripting und Programmieren
- Arten von Software
- Abstraktion – Fortführung
- Softwaremanagement
- Software unter Windows installieren, updaten und entfernen
- Software unter Linux installieren, updaten und entfernen
- Softwareautomatisierung

Fehlerbehebung

- Das Problem eingrenzen
- Folge den Brotkrumen
- Mit dem schnellsten Schritt beginnen
- Vermeidung von Tücken bei der Fehlerbehebung
- Einführung in Softskills
- Aufbau von Interaktionen
- Umgang mit schwierigen Situationen, Teil 1
- Umgang mit schwierigen Situationen, Teil 2
- Ticketsysteme und Dokumentation der Arbeit
- Dokumentation von Prozessen
- Dokumentation in Ticketsystemen
- Rollenspiel zur Bewerbung: Kundenservice