

ZERTIFIKAT

Danial Ahmed
geb. 22.07.1993

hat den Lehrgang

IT-SUPPORT-SPECIALIST IHK

am 12.03.2026 erfolgreich abgeschlossen.

München, 12.03.2026

IHK Akademie
München und Oberbayern gGmbH



Dr. Thomas Kürn
Geschäftsführung

Im Rahmen dieses Lehrgangs wurden folgende Themen behandelt:

Windows-Administration & Troubleshooting

Client-Verwaltung und Deployment
Fehleranalyse (Event Logs, Performance, Blue Screens)
Gruppenrichtlinien (GPO)

Identitäts- und Zugriffsmanagement

Active Directory-Grundlagen
Authentifizierung, Autorisierung und MFA
Berechtigungskonzepte (NTFS, Share, Least Privilege)

Netzwerke

IP-Grundlagen, Subnetting und OSI-Modell
DNS- und DHCP-Troubleshooting
VPN-Grundlagen und Netzwerkdiagnose-Tools

IT-Sicherheit & Datenschutz

Endpoint Security und Verschlüsselung (BitLocker)
Phishing- und Malware-Erkennung
Incident Response-Grundlagen, DSGVO-Grundlagen

ITIL & Service Management

Incident-, Problem- und Change-Management
Ticket-Priorisierung und SLA-Management, Eskalationsmanagement
Service-Metriken und Service Recovery

Systematische Fehleranalyse

Root Cause Analysis (5-Why, Ishikawa)
Hypothesenbasiertes und schichtbasiertes Troubleshooting

Dokumentation & Wissensmanagement

Professionelle Ticket-Dokumentation
Knowledge Base-Aufbau und -Pflege

Kommunikations- und Servicekompetenz

Professionelle IT-Kommunikation und Service Mindset
Kommunikationsmodelle (Schulz von Thun, Watzlawick, Rosenberg)
Aktives Zuhören und Fragetechniken
Deeskalation und VIP-Kommunikation
SLA-konforme, serviceorientierte Gesprächsführung

Linux-Grundlagen

Shell-Befehle, Systemdienste und Log-Analyse