

Akademie

# Mailserver-Grundlagen für den IT-Helpdesk

Diese Schulung zur Funktionsweise von E-Mail-Servern und dem E-Mail-Versand und -Empfang richtet sich an Mitarbeiter aus dem IT-Support und IT-Helpdesk.

● Profi    📅 2 Tage    📄 Dennis Kalbhen    📍 Berlin / Online

## Vorkenntnisse:

Idealerweise sind technisches Verständnis und Erfahrungen mit Linux-Systemen vorhanden. Darüber hinaus ist der Wunsch hilfreich, tiefer in das Thema E-Mail einzusteigen. Im Vordergrund stehen Weiterentwicklung und das Erlangen von Hintergrundwissen.

## Kursinhalt:

Zu Beginn der Schulung wird der E-Mail-Transport aus Protokoll-Sicht betrachtet und detailliert anhand von Beispielen demonstriert. Die verschiedenen Instanzen wie SMTP, IMAP, DNS und TLS werden dabei berücksichtigt. Im weiteren Verlauf wird der Aufbau einer E-Mail verdeutlicht und die enthaltenen Informationen während des Transportes.

Die möglichen Abwehr- und Sicherheitsmechanismen, die bei Empfang und Versand eingesetzt werden, sind ebenfalls Teil der Betrachtung, alles im Kontext einer klassischen Inbound/Outbound E-Mail-Struktur. Der Abschluss der Schulung besteht darin die Kommunikation zwischen Nutzern und Support zu reflektieren und nicht zuletzt zu verbessern. Auch die qualifizierte Kommunikation für weiterführende Support-Level wird, anhand von Praxis-Erfahrung, erläutert.

## Agenda:

- E-Mail-Transport
- Funktionsgrundlagen: SMTP, DNS etc.
- E-Mail-Header
- Anti Virus/Spam
- SPF, DKIM/DMARC, TLS, DANE
- Zertifikate
- Verschlüsselung via PGP + S/MIME
- Beispielaufbau Inbound/Outbound Struktur
- Kommunikation im Support

## Ziel:

Sie besitzen nach der Schulung ein fundiertes Verständnis des E-Mail-Transportes sowie aller Funktionen und Protokolle die dabei genutzt werden. E-Mail-Header lesen und verstehen, gehört für Sie fortan zur Selbstverständlichkeit. Sie verstehen die gesamte Struktur und die Bedeutung von SMTP, IMAP, DNS und TLS. Im Fehlerfall können Sie gezielt an die entsprechende Instanz verweisen bzw. selber dem Problem auf die Spur kommen. Sie sind in der Lage qualifizierte Aussagen zu treffen, gegenüber den Nutzern und dem 2nd bzw. 3rd Level Support.

## Dozenten

**Dennis Kalbhen** Dennis Kalbhen arbeitet als Projektleiter an der Videokonferenzlösung unserer neuen Marke OpenTalk. Außerdem ist er Consultant und gibt sein Wissen an unserer Akademie weiter. Dennis verkaufte mit 16 seine erste Webanwendung und programmierte sich seitdem durch jegliche Skript- und Hochsprachen. Später wechselte er in ein Systemhaus und begleitete Kunden und Projekte im Bereich Security/Firewall/Routing und diversen programmierten Sonderlösungen. Der FOSS Gedanke brachte ihn in unser Linux-Unternehmen, wo er Ihnen als Verfechter des KISS-Prinzips und zeitgemäßer Lösungen gerne als Ansprechpartner zur Verfügung steht.

## Termine

Leider gibt es für diese Schulung momentan keinen festen Termin. Bei Interesse an einer Schulungsteilnahme oder an einer Inhouse-Schulung zu diesem Thema, wenden Sie sich bitte per **Mail** an uns. Vielen Dank.

## Preise

### **Komplett-Paket**

**1.120,00 EUR**

zuzüglich 19% Ust. (=1.332,80 EUR brutto)

inkl. Hotel, Abendessen und Abendprogramm

### **Standard-Paket / Online-Paket**

**1.000,00 EUR**

zuzüglich 19% Ust. (=1.190,00 EUR brutto)

ohne Hotel, Abendessen und Abendprogramm.

### **Komplett-Paket + Zusatznacht am Vortag**

**1.240,00 EUR**

zuzüglich 19% Ust. (=1.475,60 EUR brutto)

inkl. Hotel, Abendessen und Abendprogramm sowie einer zusätzlichen Hotelnacht am Vortag zum Preis von 120,00 EUR (zzgl. 19% USt = 142,80 EUR brutto).

Wenn Sie Fragen haben oder einen Platz reservieren möchten erreichen Sie uns telefonisch unter **030-405051-40** oder per Mail unter **mail@heinlein-akademie.de**.

Die Schulungen finden, sofern nicht anders angegeben, in den Räumlichkeiten der Heinlein Support GmbH, **Schwedter Str. 8/9B, 10119 Berlin** statt.

Anmeldung unter: <http://www.heinlein-support.de/schulung/mailserver-grundlagen-fuer-den-it-helpdesk>