

Angebot zum Service Desk Administrations-Training

ZIELGRUPPE

Dieser Workshop richtet sich an Help Desk-Verantwortliche und IT Servicemanager, die mit der Lösung von Matrix42 arbeiten. Die Teilnehmer sollten den neo42-Workshop zur Service Desk-Bedienung besucht haben oder über das entsprechende Wissen verfügen. Idealerweise verfügen die Teilnehmer über Kenntnisse der internen Prozesse ihrer IT-Abteilung.

DAUER

Es handelt sich um ein 2-tägiges Training.

FORM

Das Training findet als interaktives Online-Training statt oder, wenn gewünscht, beim Kunden vor Ort. Als Schulungsumgebung stellt neo42 jedem Teilnehmer eine virtuelle ESM Infrastruktur bereit. In kundenindividuellen Schulungen kann auch das System des Kunden verwendet werden.

TEILNEHMER

Es gilt je Training eine Beschränkung auf maximal sechs Teilnehmer. So kann neo42 sicherstellen, dass jeder Teilnehmer einen hohen Grad an direkter Unterstützung erhält und dass sich jeder Kursteilnehmer intensiv mit den Trainingsinhalten beschäftigen kann. Bei kundenindividuellen Trainings sind mindestens zwei Teilnehmer anzumelden.

TRAINER

Alle Trainings werden von praxiserprobten neo42 ESM-Consultants erbracht. Die Teilnehmer bekommen so neben theoretischem Wissen auch viele Best Practise-Erfahrungen aus dem Berateralltag.

THEMEN

Das Training versetzt die Teilnehmer in die Lage, Matrix42 Service Desk mit den Modulen „Aufgaben“, „Störungen“, „Probleme“ und „Change Requests“ auf die Bedürfnisse ihres Unternehmens anzupassen.

Die Inhalte des Service Desk Administrations-Workshops

- Erklärung der Benutzeroberfläche

- Erklärung zu den Stammdaten für das Modul Service Desk: Personen, Assets, Services, Organisationseinheiten, Kostenstellen, Standorte
- Konfiguration der Rollen und Berechtigungen nach eigenen Wünschen
- Grundeinstellungen für Tasks, Incidents, Problems und Changes
- Ticket Lebenszyklus und mögliche Interaktionen
- Ordner und Ansichtsanpassungen für Tickets
- Klassifizierung von Tickets: Anpassung von Prioritäten über Auswirkung und Dringlichkeit; Kategorisierung von Tickets
- E-Mails: Konfiguration „Mail-To-Ticket“; Erstellung E-Mail-Vorlagen; Erstellung E-Mail-Signaturen; Anpassung der vom System generierten E-Mail-Texte
- Definition und Überwachung von Ticket-Eskalationzeiten (SLAs, OLAs, Underpinning Contracts)
- Nutzung von Störungsvorlagen (Quick Calls)
- Benutzung und Anpassung der Knowledge Base
- Benutzung von Ankündigungen für proaktive Störungsmeldungen
- Standard Reports und erweiterte Reportmöglichkeiten
- Nutzung des Dashboards
- Anpassung Self Service-Portal: Corporate Design; Ansichtsberechtigungen, Formularanpassungen
- Beispiele für Umsetzungen aus unseren Service Desk-Projekten

KOSTEN

Je Teilnehmer fallen Kursgebühren in Höhe von € 1.260, - zzgl. MwSt. an.

FRAGEN

Falls Sie Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Vertriebsbeauftragten, kontaktieren Sie uns unter kontakt@neo42.de oder rufen Sie uns an unter 02261 / 99822 – 10.

ANMELDUNG

Sie können das Angebot direkt annehmen, indem Sie dieses Dokument unterschreiben und an kontakt@neo42.de mailen.

Angebot angenommen für _____ Teilnehmer

Ort und Datum

Unterschrift

