

Angebot zum Service Desk Bedienungs-Training

ZIELGRUPPE

Dieser kompakte Workshop richtet sich an Help Desk-Mitarbeiter, die ausschließlich operativ mit dem Matrix42 Servicedesk arbeiten. Idealerweise sind diese bereits mit den Prozessen ihrer IT-Abteilung vertraut.

DAUER

Es handelt sich um ein eintägiges 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 Consultants erbracht. Die Teilnehmer bekommen so neben theoretischem Wissen auch viele Best Practise-Erfahrungen aus dem Berateralltag.

THEMEN

Der Workshop versetzt die Teilnehmer in der Lage, Matrix42 Service Desk mit den Modulen „Aufgaben“, „Störungen“, „Probleme“ und „Change Requests“ erfolgreich zu bedienen. Der Umgang mit den Modulen wird anhand beispielhafter, praxisnaher Szenarien praktisch geübt.

Die Inhalte des Service Desk-Workshops im Genaueren

- Erklärung der Benutzeroberfläche
- Filter- und Suchfunktionen nutzen

- Zusammenhang zwischen Aufgaben, Incidents, Problems und Changes
- Standardrollen
- Ticket Lebenszyklus und mögliche Interaktionen
- Nutzung von Störungsvorlagen (Quick Calls)
- Definition und Überwachung von Ticket-Eskalationen (SLAs)
- Benutzung der Knowledge Base und Ankündigungen
- Praktische Beispiele aus Projekten

KOSTEN

Je Teilnehmer fallen Kursgebühren in Höhe von € 630,- 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