

ACADEMY



TRAIN YOUR TEAM

**WIR MACHEN
KUNDEN ZU HELDEN**



TRAINING

FIRST AID SERVICE DESK (F4SD)

Der Erfolg eines Service Desks wird an Erreichbarkeit, Erstlösungsquote und Qualität der weitergeleiteten Tickets gemessen. Hierfür ist es notwendig, eingehende Probleme in kürzester Zeit analysieren, bewerten und valide kategorisieren zu können. In Zeiten steigender Komplexität von IT-Infrastrukturen sowie einer Vielzahl verschiedener IT-Systeme und Applikationen wird es für den Service Desk Mitarbeiter zunehmend schwieriger, diese Ziele zu erreichen.

First Aid Service Desk (F4SD) liefert dem Service Desk Mitarbeiter in Echtzeit und auf einen Blick alle notwendigen Informationen, die zur Analyse eines Clients notwendig sind. Problemursachen werden damit oftmals auf einen Blick sichtbar. Sofern der First-Level-Mitarbeiter den jeweiligen Fall nicht direkt lösen kann, ist er zumindest in der Lage, diesen effektiv an die richtige Stelle im Second-Level-Support oder an die entsprechenden Fachabteilung weiterzuleiten. Unnötiges Ticket-Pingpong wird vermieden, Ausfallzeiten beim Endanwender minimiert.

Außerdem erhält der Supportmitarbeiter im First Level mit den beinhalteten Quick Actions aktive Handlungsmöglichkeiten für oft auftretende Problemfälle. Basierend auf vordefinierten PowerShell-Skripten sind diese nämlich mit einem Klick lösbar, ganz gleich, ob beispielsweise durch das einfache Leeren des Papierkorbs oder ein längst überfälliges Update.

Unser Training vermittelt unter anderem technische Grundlagen, Integrationsmöglichkeiten in bestehende Service Management Lösungen sowie die methodische Vorgehensweise zur Vorbereitung und Durchführung eines Bereitstellungsprojekts. Folgende Fragestellungen stehen dabei im Zentrum: Wie ist die Zusammenarbeit mit dem Service Desk zu gestalten? Welche Funktionen erleichtern tatsächlich die Arbeit am Service Desk? Welche Informationen sind notwendig, um den Gesundheitszustand eines Clients zu erfassen? Welche Quick Actions werden benötigt und wie werden neue hinzugefügt? Wie sind all diese Inhalte zu vermitteln, sodass der Service Desk Mitarbeiter sie erfolgreich einsetzen kann?

➤ Zielgruppe

Das Training richtet sich an Service-Desk-Verantwortliche sowie Mitarbeiter im First- und Second-Level-Support.

➤ Voraussetzungen

Für dieses Training sind keine besonderen Vorkenntnisse erforderlich.

AGENDA Inhalte des zweitägigen Trainings

GRUNDLAGEN

- Architektur
- Installation, Konfiguration und grundlegende Anpassungen
- Installation und Verteilung des Status Monitors
- Installation und Verteilung des F4SD-Agents

SCHNITTSTELLEN

- Integration Ticketing Tool
- Integration 3rd Party Tools
- Einbindung Quick Actions
- Erweiterte Beschreibungen

ANPASSUNGEN STATUS MONITOR

- Darstellungsmöglichkeiten
- Statische und historisierte Informationen
- Strukturierung und Darstellung bereitgestellter Informationen
- Schwellwert-Anpassungen

TÄGLICHER EINSATZ

- PC- / Benutzer Suche
- Überprüfung PC-Gesundheit
- Erstellung neuer Quick Actions
- Praxisbeispiele

PROJEKTPLANUNG

- Methodik zur Planung und Vorbereitung des Einsatzes
- Erfassung Service-Desk-Anforderungen
- Ermittlung der technischen und prozessualen Anforderungen

ORGANISATORISCHES

Die Schulung wird hybrid durchgeführt. Jeder Teilnehmer entscheidet, ob er das Training in unseren Räumlichkeiten in Waldbronn oder online absolvieren möchte.

Die Vermittlung der Trainingsinhalte erfolgt nach dem Motto: „Aus der Praxis für die Praxis“. Anhand vielfältiger, praktischer Übungen lernen Teilnehmer den Umgang mit kniffligen Aufgabenstellungen - Technologie zum Anfassen und Begreifen, statt Screenshots und grauer Theorie.

HELDENBONUS

Auch wenn der Weg eines Helden nicht immer einfach ist – es lohnt sich! Bereits nach der ersten Trainingsteilnahme erhalten Sie einen Rabatt von 5 % auf künftige Trainingsteilnahmen. Superhelden (ab dem 2. Training) bekommen 10 % und ein Genius (ab dem 3. Training) erhält heldenhafte 15 % Rabatt auf alle weiteren Trainings.

WEITERE INFORMATIONEN

Auf unserer Website finden Sie weitere nützliche Informationen. Zum Beispiel unser gesamtes Trainingsportfolio, die Schulungstermine, Informationen zur Hybrid-Academy und die Möglichkeit zur unverbindlichen Anfrage.



Sie möchten mehr über uns und unsere Produkte erfahren?

Rufen Sie uns einfach unter **+49 7243 2058 500** an oder schreiben Sie uns an **insidesales@consulting4it.de**.

Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

Consulting4IT GmbH – Wir machen Kunden zu Helden!

Im Ermlisgrund 8 | D-76337 Waldbronn

Telefon: +49 7243 2058 500 | Fax: +49 7243 2058 502

Web: www.consulting4it.de | E-Mail: academy@consulting4it.de