

# ACADEMY



# TRAIN YOUR TEAM

WIR MACHEN  
KUNDEN ZU HELDEN

## TRAINING

### MATRIX42 SERVICE CATALOG I

Die Akzeptanz der Endanwender für den Matrix42 Service Catalog steht und fällt mit einem intuitiven Shopping-Erlebnis. Kunden sollen die benötigten IT Services finden und bestellen können. Das Training Matrix42 Service Catalog I liefert detailliertes Wissen für die erfolgreiche Einführung und den Betrieb der Lösung – aus der Praxis für die Praxis.

Ein erfolgreicher Matrix42 Service Catalog ruht auf zwei Säulen. Zum einen basiert er auf dem tiefgreifenden Verständnis der zugrundeliegenden Philosophie. Zum anderen auf der Transparenz der Prozesse, Rollen und Verantwortlichkeiten.

Das Training Matrix42 Service Catalog I vermittelt ein breites Spektrum an Wissen für Projektvorgehensweisen sowie Umsetzungsmöglichkeiten im Tool.

Aufgrund der hohen Prozessrelevanz behandelt das Training neben technischen auch vielfältige organisatorische Komponenten, beispielsweise die Bestandteile eines IT Service: Wie beschreibt man einen Service, damit Mitarbeiter ohne technischen Hintergrund diesen verstehen?

Aber auch Rollen und Verantwortlichkeiten im Service Request Management sowie Ausprägungsformen von Genehmigungsprozessen werden erörtert.

Jahrelange Erfahrung mit Matrix42 Service Management Projekten haben gezeigt: Das optimale Zusammenspiel von Technik und Prozessen ist unerlässlich für den Projekterfolg. Nur wer Prozesse und Verantwortlichkeiten sowie die Wünsche der Anwender genau kennt, kann diese abbilden.

Lernen Sie sowohl Prozesse und Verantwortlichkeiten nach Best Practice zu identifizieren und zu dokumentieren – als auch deren technische Umsetzung im Matrix42 Service Catalog.



#### ► Zielgruppe

Das Training richtet sich an Mitarbeiter und Verantwortliche für die Einführung eines Service Catalogs, die Erfassung und Pflege von Services und die operative Unterstützung des Service Catalogs.

#### ► Voraussetzungen

Die Teilnehmer sollten Kenntnisse über die in ihrem Unternehmen eingesetzten Services haben.

#### ► Kundenstimmen

„Die Schulung lohnt sich von Anfang bis Ende. Es wird in kurzer Zeit viel Wissen vermittelt. Egal ob der Service Catalog erst eingeführt oder bereits verwendet wird, für alle ist was dabei!“

Eduard Franke - Stadt Rastatt

# MATRIX42

# AGENDA

Inhalte des dreitägigen Trainings

## GRUNDLAGEN

- Grundlagen im Service Catalog (20%)
- Prozesse und Rollen (10%)
- Einfluss von Stammdaten (10%)
- Aufbau Oberfläche/Arbeiten mit Matrix42 (5%)
- Service-Architektur (IT-Service-Canvas) (30%)
- Kataloge und Services (25%)

**Bereichsziel: 100 %**

## PROZESSE

- Bestellen, Genehmigen, Bereitstellen und Abnehmen (15%)
- Bundles, Gruppen und Pakete (20%)
- Abbildung von Verknüpfungen/Abhängigkeiten (20%)
- Mitarbeitereintrittsprozess (25%)
- Rückgabe, Reparieren und Umbuchen(10%)
- Nachbuchung/Bedarfsermittlung von Services (10%)

**Bereichsziel: 100 %**

## MANAGEMENT

- Lagerverwaltung, Verbrauchsmaterial und Leihgeräte (20%)
- Verknüpfung zw. Tickets und Services (15%)
- SLAs in Verbindung mit Services (15%)
- Vorgehensmodell im Service Catalog (20%)
- Projektdurchführung (10%)
- Management (Reporting) von Services (20%)

**Bereichsziel: 100 %**

## 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 550 | Fax: +49 7243 2058 502

Web: [www.consulting4it.de](http://www.consulting4it.de) | E-Mail: [academy@consulting4it.de](mailto:academy@consulting4it.de)