

ACADEMY



TRAIN YOUR TEAM

**WIR MACHEN
KUNDEN ZU HELDEN**



TRAINING

MATRIX42 SERVICE DESK I

Der Service Desk ist die Schnittstelle zu den Anwendern eines Unternehmens und damit zu den Kunden jeder IT-Abteilung. Entsprechend gilt er als „Aushängeschild“ der IT. Nur wenn Sie hier glänzen, erreichen Sie Kundenzufriedenheit auf höchstem Niveau. Das Training Matrix42 Service Desk I vermittelt dazu detailliertes, praxisnahes Wissen - angefangen von ITSM-Grundlagen über die Einführung und Konfiguration bis hin zum Betrieb eines Matrix42 Service Desk.

Das Training „Matrix42 Service Desk I“ vermittelt umfangreiches Know-how zur effizienten Nutzung des Matrix42 Service Desk sowie dessen Zusammenspiel mit anderen Matrix42-Modulen. Dabei gilt: „Aus der Praxis für die Praxis“. Anhand vielfältiger, praktischer Übungen lernen Teilnehmer den Umgang mit kniffligen Aufgabenstellungen.

Neben dem technischen Wissen fließen in die Schulung außerdem organisatorische Themen zum IT Service Management (ITSM) mit ein. Dies bietet ein solides Fundament für das Verständnis der Funktionsweise des Matrix42 Service Desk.

Diese Kombination aus Technik und Prozess macht das Training einzigartig. Denn aus über zehn Jahren Erfahrung mit Matrix42-Service-Management-Projekten lässt sich sagen: Erst mit der richtigen Kombination aus Technik und Prozessen kann ein Projekt zum Erfolg werden.

Die Schulung eignet sich sowohl für Service-Desk-Leiter als auch für deren Mitarbeiter. Darüber hinaus bietet es für IT-Leiter, die ihren Matrix42 Service Desk noch weiter ausbauen möchten, Anregungen für effektive Optimierungen und Erweiterungen.

➤ Zielgruppe

Das Training richtet sich an Mitarbeiter und Verantwortliche des Service Desks.

➤ Voraussetzungen

Die Teilnehmer sollten praktische Erfahrungen bei der Ticketbearbeitung haben.

➤ Kundenstimmen

„Absolut empfehlenswerter Kurs, sowohl für Neulinge als auch bestehende User des Systems. Super Betreuung! Hat meine Erwartungen übertroffen.“

Thomas Hirtl, Medios AG

AGENDA Inhalte des dreitägigen Trainings

GRUNDLAGEN

- Grundlagen im Service Desk (40%)
- Prozesse und Rollen (10%)
- Einfluss von Stammdaten (10%)
- Klassifizierung im Service Desk (15%)
- Service Level Management (15%)
- Individuelle Konfiguration (10%) (Listenanpassung)

Bereichsziel: 100 %

PROZESSE

- Interaktives Rollenspiel für Prozessverständnis (15%)
- Grundkonfiguration: Ticket, Incident, Service Request Management, Problem Management, Change Management (15%)
- Ticket/Incident/Service Request Management Prozess: Erstellung und Bearbeitung von Problemen (35%)
- Problem Management Prozess: Erstellung und Bearbeitung von Tickets (5%)
- Change Management Prozess: Erstellung und Bearbeitung von Change Requests (25%)
- Knowledge Base Management Prozess (5%)
- Erstellung von Knowledge-Base-Artikeln

Bereichsziel: 100 %

MANAGEMENT

- Zusammenspiel Service Desk und Service Catalog (15%)
- Möglichkeiten der Automatisierung (30%)
- Vorgehensmodell im Service Desk (20%)
- Projektdurchführung (15%)
- Management (Reporting) Service Desk (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 | E-Mail: academy@consulting4it.de