

## MATRIX42 MARKETPLACE-PRODUKTE

# Matrix42 Service Management Training

Sie erfahren, wie Sie verschiedene IT-Services mithilfe der "Services" -Module Ihrer Matrix42 Workspace Management Lösung bereitstellen und verwalten.

## Beschreibung

Service Management Training für **Matrix42 Workspace Management**

### Lernziele

Sie lernen in diesem dreitägigen Produkttraining, wie Sie mit dem Modul „Services“ ihrer Matrix42 Workspace Management Lösung verschiedene IT-Servicedienstleistungen bereitstellen und verwalten.

Die effiziente Bearbeitung von Störungen, Problemen, Änderungen und Aufgaben bildet die Grundlage für ein lösungsorientiertes Eskalationsmanagement.

Sie erarbeiten Auswertungen für die Erfüllung von Service-Level-Agreements und lernen, das Ticket-Aufkommen zu steuern. Dadurch werden Sie befähigt, die Servicequalität kontinuierlich zu steigern. Im Service Catalog definieren Sie Standardprodukte und Serviceleistungen und richten Freigabe- oder Automatisierungsprozesse ein. (Dauer 3 Tage)

### Zielgruppen

Projektmanager, Fachanwender oder Fachverantwortliche der Bereiche IT-Controlling, Workspace Management- oder IT-Administratoren, ITSM Prozessverantwortliche



## Inhalte

- Der Matrix42 Service Desk und Service Catalog im Überblick
- Das Self Service Portal
- Inventarisierungssysteme
- Active Directory
- E-Mail
- Benutzeroberfläche
- Benutzerrollen und Zugriffsrechte
- Globale Systemeinstellungen
- Call Tracker
- Stammdaten
- Importdefinitionen
- Self Service Portal
- Priorisierung
- Voreinstellungen Service Desk
- Service Level Agreement – Operation Level Agreement – Underpinning
- Contract
- Arbeitszeit erfassen
- Störung
- Knowledgebase
- Problem
- Änderung
- Aktionen
- Ankündigungen
- Auswertung Service Desk
- Voreinstellungen Service Catalog
- Services, Bundles, Gruppen & Pakete
- Bestellung
- Buchung
- Abnahme
- Workflows
- Auswertung Service Catalog
- Zusammenarbeit
- Konformitätsregeln



## Voraussetzungen

Für dieses Training sind keine besonderen Voraussetzungen notwendig.

Für einen tieferen Einblick in das Thema empfehlen wir aufbauend auf diesen Training das Matrix42 Service Management [Administration - Basic Training](#) als nächsten Schritt auf Ihrem Weg zum Service Management Experten in Matrix42 Digital Workspace.

Das Training wird in deutscher Sprache gehalten. Für dieses Training in englischer Sprache [klicken Sie bitte hier](#).

## Agenda

Variabel je Workshop, Interessensgebieten und Teilnehmerkreis. Auf Wünsche kann bei rechtzeitiger Anmeldung bzw. Nennung durch Teilnehmer gerne eingegangen werden.

Gerne erstellen wir Ihnen ein Angebot. Senden Sie hierzu gerne eine Anfrage an [training@matrix42.com](mailto:training@matrix42.com).

## Trainingsort

Alle Trainings finden grundsätzlich online statt.

Für ein individuelles Online- oder Präsenz-Training beraten wir Sie gerne.

Sie erreichen uns über [training@matrix42.com](mailto:training@matrix42.com) oder +4969667788505

Matrix42 Trainingscenter Frankfurt  
Elbinger Str. 7  
60487 Frankfurt

+4969667788505

## Inhouse-Schulung bei Ihnen vor Ort

Für eine Inhouse-Schulung kontaktieren Sie bitte Ihren Matrix42 Kundenbetreuer oder senden eine Anfrage an [training@matrix42.com](mailto:training@matrix42.com)

## Weitere Informationen

<b>Plattform</b>	Service Management
<b>Lizenz-Metrik</b>	One Time
<b>Hersteller</b>	Matrix42 GmbH
<b>Produkt-Link</b>	<a href="https://marketplace.matrix42.com/de/produkt/matrix42-service-management-training/">https://marketplace.matrix42.com/de/produkt/matrix42-service-management-training/</a>