

Matrix42 Marketplace-Produkte

Matrix42 Service Management Training (Englisch)

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

Beschreibung

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.

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

Keine besonderen Voraussetzungen. Sprache: Englisch

Trainingsort

Aufgrund der aktuellen Situation finden alle Trainings bis auf Weiteres online statt. 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

Weitere Informationen

Plattform	Service Management
Lizenz-Metrik	One Time
Hersteller	Matrix42 AG
Produkt-Link	https://marketplace.matrix42.com/de/produkt/matrix42-service-management-training-englisch/