

Produits Matrix42 Marketplace

# Formation Matrix42 Service Management (Anglais)

**Vous apprendrez à fournir et à gérer plusieurs services informatiques en utilisant les modules « Services » de votre solution Matrix42 Workspace Management. La formation se déroule en anglais.**

## Description

### Objectifs d'apprentissage

Vous apprendrez à fournir et à gérer plusieurs services informatiques en utilisant les modules « Services » de votre solution Matrix42 Workspace Management. La gestion efficace des incidents, des problèmes, des changements et des tâches constitue la base d'une gestion des services axée sur les solutions. Vous compilerez des évaluations pour remplir les accords sur les niveaux de service et apprendrez à contrôler la charge de ticket. Cela vous permettra d'améliorer en continu la qualité de vos services.

### Public cible

Chefs de projets, utilisateurs professionnels ou directeurs techniques, administrateurs IT ou Workspace Management, chefs de projets ITSM

### Contenus

- Matrix42 Service Desk et Service Catalog : vue d'ensemble
- Le portail en libre-service
- Systèmes d'inventaire / Active Directory
- E-mail
- Priorité



- Paramètres Service Desk par défaut
- Accord sur les niveaux de service – accord sur les niveaux d’opération – soutien
- Chronométrage
- Incidents
- Base de connaissances
- Problèmes
- Changements
- Actions
- Annonces
- Évaluations Service Desk
- Paramètres par défaut Service Catalog
- Services, lots, groupes et packages
- Approvisionnement
- Réservation
- Acceptation
- Flux de travail
- Collaboration
- Règles de conformité (fonctionnalité infos)

## Besoins

Aucun besoin spécial. La formation se déroule en anglais.

### Lieu de formation

**En raison de la situation actuelle, toutes les formations auront lieu en ligne jusqu'à nouvel ordre.** Centre de formation Matrix42 Francfort Elbinger Str. 7 60487 Francfort, Allemagne +4969667788505

### Formation en interne sur votre lieu de travail

Pour une formation en interne, veuillez contacter votre représentant du service clientèle Matrix42 ou envoyer une demande à [training@matrix42.com](mailto:training@matrix42.com)

## Information complémentaire

<b>Plate-forme</b>	Service Management
<b>License metric</b>	One Time
<b>Fabricant</b>	Matrix42 AG

**Lien vers le  
produit**

<https://marketplace.matrix42.com/fr/produit/formation-matrix42-service-management-anglais/>