

Matrix42 ITSM Service Desk Workshop

Basis

Der Workshop vermittelt anschaulich die notwendigen Kenntnisse im Servicedesk, um die vorhandenen Funktionen in diesem Bereich zu nutzen. Themen wie die vorhandenen Aktionen, das Anpassen, Nutzen und Erstellen von SLAs werden vorgestellt und ausgiebig erläutert.

Kursinhalt

- Ticketing
- Störungen
- Serviceanfragen
- Problems
- Changes
- Tasks

- Einblick in SLAs und deren Auswirkung
- Kategorien
- Verantwortlichkeiten
- Knowledge Base Artikel
- Ticketstatuswerte
- Schnittstellen zu anderen Modulen (z.B. Asset- und Contract Management)
- Umgang mit Journaleinträgen

Zielgruppe

Administratoren und Servicedesk-Mitarbeiter, welche für die operative Unterstützung vorgesehen sind.

Voraussetzungen

- Installiertes Matrix42 Workspacemanagement
- Infrastruktur für ggf. Test-Systeme mit VMWare Workstation
- Grundlegendes Verständnis der ITIL Operationsprozesse (Incident-, Servicerequest-, Problem- und Changemanagement)

Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.ch/go/M42C

Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Stand 07.05.2025

Training		Preise zzgl. MwSt.
Termine in der Schweiz	1 Tag	
Online Training	1 Tag	CHF 765,-
Termin/Kursort		Kurssprache Deutsch
16.06.-16.06.25		Online



Unser Trainingsangebot für Sie:



Classroom Training

Das Live-Trainingserlebnis in unseren Training Centern oder bei Ihnen vor Ort.



Online Training

Nehmen Sie online am Kurs teil – ohne Reise- und Hotelaufwände.



Hybrid Training

Classroom & online in einem Kurs – Sie wählen, wie Sie teilnehmen möchten.



Inhouse-Schulungen

Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



Garantierte Kurstermine

Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

Auszeichnungen für ExperTeach



ExperTeach AG

Kronenstrasse 11 · 8735 St. Gallenkappel · Telefon: +41 55 420 2591 · Fax: +41 55 420 2592 · info@experteach.ch · www.experteach.ch