

PRODUITS MATRIX42 MARKETPLACE

Formation Matrix42 Service Management

Vous apprendrez à fournir et à gérer plusieurs services informatiques en utilisant les modules « Services » de votre solution Matrix42 Workspace Management.

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. (durée 3 jours)



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.

Lieu de formation

Toutes les formations se déroulent en ligne.

Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller sur une formation individuelle en ligne ou en présentiel.

Vous pouvez nous joindre à training@matrix42.com ou +4969667788505

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

Information complémentaire

Plate-forme	Service Management
License metric	One Time
Fabricant	Matrix42 GmbH
Lien vers le produit	https://marketplace-staging.matrix42.com/fr/produit/matrix42-service-management-training/