

SERVICE DESK - AUFBAU, BETRIEB UND OPTIMIERUNG

Dauer: 3 Tage

Nr.: 8153

Durchführungsart: Präsenztraining

Preis: 1.690€ netto / 2.011,10 € inkl. 19 % MwSt.

Zielgruppe: Mitarbeiter des Benutzerservice, IT-Koordinatoren, IT-Leiter, IT-Organisatoren.

Schulungsmethode: Vortrag, Diskussion, Übungen, Fallbeispiele.

Voraussetzungen: Kenntnisse über IT-Services.

Service Desk und Benutzerservice sind wichtige Erfolgsfaktoren beim Einsatz von IT in Unternehmen. Das Seminar vermittelt praxisorientiertes Wissen zur Planung, Realisierung und Optimierung des Benutzerservice und Service Desk

Programm

Anforderungen:

Vom Benutzerservice zum proaktiven Service Desk - Dienstleistungs- und Kundenorientierung - Erfolgsfaktoren - Optimierung bestehender Strukturen

Service Desk und Benutzerservice:

Einführung ITIL - IT Service Management-Prozesse im Benutzerservice - Schnittstellen - Aufbau von Wissensdatenbanken

Betrieb und Führung eines Service Desk:

Der optimale Service Desk-Mitarbeiter (persönliche und fachliche Anforderungen) - Umgang mit Problemkunden - Personaleinsatz und Einsatzplanung

Aufgabenverteilung und Betreuungsfunktionen:

Zentraler, dezentraler und virtueller Service Desk - Outsourcing - Standardaufgaben - Change Management - Asset und Configuration Management - Release Management - Ressourcen und Kosten

Service Level Management:

SLA - Festlegung der Service Level - Monitoring - Auswertung und Reports

Kommunikation mit den Kunden:

Problemdiagnose - Von der Frustration zur Motivation - Kundenorientierung

Technische Aspekte im User Help Desk:

Planung und Konzeption - Organisation und Administration - Telekommunikation in Verbindung mit Hard- und Software (CTI) - Einrichtung der Servicenummer - Automatic Call Distribution-Anlagen (ACD) - Interaktive Sprachanwendungen (IVRU) - Internet und E-Mail - Softwareunterstützung

Serviced-Projekte:

Planungs- und Realisierungsphasen

