

Online Workshop 2: Korrekter Einsatz eines Ticketing-Systems (OW2-KET)

ID OW2-KET **Preis** 330,- € (exkl. MwSt.) **Dauer** 4 Stunden

Kursüberblick

Die Kommunikation rein über E-Mail wird sehr schnell chaotisch, darum empfiehlt es sich ein Ticket System einzusetzen. In dieser Schulung gehen wir auf die Vorteile, Verwendung und mögliche Ticket-Systeme ein.

Voraussetzungen

- Informatik-Grundwissen als Anwender
- ein PC/Laptop Arbeitsplatz, idealerweise mit Headset oder mit Mikrofon und Lautsprecher.
- Durchführung ab mind. 4 Teilnehmern
- Termine individuell vereinbar
- Workshopdauer 4 Stunden

Kursziele

- Die korrekte Dokumentation in einem Ticketing System erlernen.
- Verstehen von SLA (Service Level Agreements) und OLA (Operational Level Agreements)
- Unterschied (Incident, Service Request, Change Request, Request for Information/Education, Request for Enhancement)
- Die Teilnehmer kennen die gängigsten Ticketing Systeme
- Pro und Contra einer Open Source Lösung kennenlernen und verstehen
- Priorisierung und Kommunikation mit dem Kunden
- Wichtigkeit der Status-Updates verstehen

Kursinhalt

- Konfiguration PC/Laptop/Audio/Video für Remote Support.
- Wahl des sinnvollsten Tools
- Definition der Reaktionszeiten und Severity-Levels
- Aufbau einer Knowledge-Database
- Definition und Umsetzung eines Prozesses inkl. Eskalationsprozess
- Dispatchen richtig gemacht
- Triage ohne rote Köpfe

Über Fast Lane



Die weltweite Fast Lane-Gruppe ist Spezialist für Technologie- und Business-Training und Beratung im Highend-Bereich. Fast Lane ist autorisierter Trainingspartner führender Hersteller und bietet zudem eigene IT-Trainingsprogramme zu aktuellen Technologien und den wesentlichen Trends an. Herstellerübergreifende Beratungsleistungen reichen von vorbereitenden Analysen und Evaluierungen über die Konzipierung zukunftsweisender IT-Lösungen bis zum Projektmanagement und zur Umsetzung der Konzepte im Unternehmen. Training-on-the-Job und Weiterqualifizierung der zuständigen Spezialisten bei den Kunden verbinden die Kernbereiche der Fast Lane Dienstleistungen Training und Consulting.

Fast Lane Services

- ✓ Highend-Technologietraining
- ✓ Business- & Softskill-Training
- ✓ Consulting Services
- ✓ Managed Training Services
- ✓ Digitale Lernlösungen
- ✓ Content-Entwicklung
- ✓ Remote Labs
- ✓ Talentprogramme
- ✓ Eventmanagement-Services

Trainingsmethoden

- ✓ Klassenraumtraining
- ✓ Instructor-Led Online Training
- ✓ FLEX Classroom – Klassenraum und ILO kombiniert
- ✓ Onsite & Customized Training
- ✓ E-Learning
- ✓ Blended & Hybrid Learning
- ✓ Mobiles Lernen

Technologien und Lösungen

- ✓ Digitale Transformation
- ✓ Artificial Intelligence (AI)
- ✓ Cloud
- ✓ Networking
- ✓ Cyber Security
- ✓ Wireless & Mobility
- ✓ Modern Workplace
- ✓ Data Center



Weltweit vertreten
mit High-End-Trainingszentren in
60 Ländern rund um den Globus



Mehrfach ausgezeichnet
von Herstellern wie AWS, Microsoft,
Cisco, Google, NetApp, VMware



Praxiserfahrene Experten
mit insgesamt mehr als
19.000 Zertifizierungen

Deutschland

Fast Lane Institute for Knowledge
Transfer GmbH
Tel. +49 40 25334610

info@flane.de / www.flane.de

Österreich

ITLS GmbH
(ITLS ist ein Partner von Fast Lane)
Tel. +43 1 6000 8800

info@itls.at / www.itls.at

Schweiz

Fast Lane Institute for Knowledge
Transfer (Switzerland) AG
Tel. +41 44 8325080

info@flane.ch / www.flane.ch