

## SMAX Tenant Administration (3-7416)

ID 3-7416 Preis 2.400,- € (exkl. MwSt.) Dauer 3 Tage

### Wichtige Hinweise für die Buchung von Open-Text-Trainings

Bitte beachten Sie, dass für die Teilnahme an einem Open-Text-Training Vorkasse zu leisten ist. Eine Teilnahme an einem Training ist für 12 Monate nach Kursbuchung möglich. Stornierungen sind ausgeschlossen. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unseren [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#).

*Dieser Text wurde automatisiert übersetzt. Um den englischen Originaltext anzuzeigen, klicken Sie bitte [hier](#).*

### Kursüberblick

Dieser dreitägige Kurs vermittelt den Teilnehmern die Fähigkeiten, OpenText Service Management effektiv zu konfigurieren, anzupassen und zu verwalten. Er behandelt die Anpassung des visuellen Designs, des Verhaltens und der Benutzererfahrung des Service Portals mit Hilfe von Themes und benutzerdefinierten Widgets sowie die Verwaltung von Funktions- und Konfigurationseinstellungen, um interaktive Elemente wie benutzerdefinierte Registerkarten und editierbare Anfragen zu ermöglichen. Die Teilnehmer lernen außerdem, anwendungsweite Einstellungen in Bezug auf Verhalten, Sicherheit, Lizenzierung, mobilen Zugriff, Benachrichtigungen, Benutzerzugriff und Datenspeicherung zu verwalten.

Der Kurs befasst sich mit der Bereitstellung intelligenter Funktionen wie Expertenempfehlungen und globaler Suche, dem Entwurf und der Konfiguration des Smart Virtual Agent unter Verwendung von KI und NLP sowie der Nutzung von Smart Analytics für die automatische Ticketerstellung, Smart Search und intelligente Vorschläge. Weitere Themen sind die Erstellung von Routing-Definitionen für automatisierte Gruppenzuweisungen, die Verwaltung von Benutzern, Gruppen, Rollen, Standorten und Kategorien, die Konfiguration von Dashboards für verwertbare Erkenntnisse, die Implementierung von mehrschichtiger Datensicherheit für Zugriffskontrolle und Verschlüsselung, die

Verwaltung gemeinsam genutzter Dienste mit der Multi-Tenant-Konsole, die Anwendung des Dev2Prod-Prozesses für die Tenant-Synchronisierung sowie die Nutzung von Beispieldaten und Geschäftsinhalten für Demonstrationen und den Live-Betrieb.

### Höhepunkte

- Service Portal Anzeige Verwaltung
- Einstellungen der Serviceportal-Konfiguration
- Globale Einstellungen der Anwendung
- Intelligente Automatisierung: Intelligenter virtueller Agent
- Intelligente Automatisierung: Intelligente Analysen und Routing-Definitionen
- Master Data Management
- Management der Datensicherheit
- Verwaltung Dienstprogramme

### Zielgruppe

Mieter-Administratoren, Service-Eigentümer, IT-Agenten und Prozess-Eigentümer oder -Manager.

### Voraussetzungen

Um an diesem Kurs erfolgreich teilnehmen zu können, sollten Sie über die folgenden Voraussetzungen oder Kenntnisse verfügen:

- Grundkenntnisse der ITSM-Prozesse (Information Technology Service Management) und ein grundlegendes Verständnis der ITSM-Konzepte (IT Service Management)
- Kenntnisse und praktische Erfahrungen mit den Out-of-the-Box-Prozessen (OOTB), einschließlich Request-, Incident-, Change- und Problem-Management. Darüber hinaus ist die Vertrautheit mit den Terminologien der Benutzeroberfläche (UI) des Service Managements, wie Formulare, Felder, Datensätze, Workflows und Dashboards, für die erfolgreiche Navigation und Anwendung der in diesem Kurs behandelten Verwaltungskonzepte unerlässlich.
- Erfahrung im Umgang mit dem Service-Portal und Grundkenntnisse in der Service-Management-Verwaltung sind ebenfalls empfehlenswert.

## Kursziele

Nach Abschluss dieses Kurses sollten die Teilnehmer in der Lage sein:

- Gestaltung des Aussehens und der Atmosphäre des Serviceportals
- Beschreiben und Anpassen der Konfigurationseinstellungen des Serviceportals
- Beschreiben und Anpassen der globalen Anwendungseinstellungen
- Konfigurieren Sie die intelligente Automatisierungslösung smart virtual agent und interagieren Sie mit ihr
- Anpassen der Smart-Ticket-Einstellung, des Smart-Search-Verhaltens und der intelligenten Vorschläge
- Erstellen Sie eine automatische Routing-Lösung, um Datensätze auf der Grundlage der im Datensatz enthaltenen Informationen an die richtigen Gruppen weiterzuleiten.
- Verwalten Sie Personen (Benutzer und Kontakte), organisieren Sie sie in Gruppen und weisen Sie Rollen zu.
- Konfigurieren und Verwalten von Dashboards
- Definieren Sie Standorte und Kategorienhierarchien, um die Weiterleitung von Anfragen, die Zugriffskontrolle und die Serviceklassifizierung zu unterstützen.
- Verwenden Sie Berechtigungsregeln, Verschlüsselungsdomänen, starke Identitätsüberprüfung und Datendomänensegmentierung, um sichere Sichtbarkeit, Zugriffsbeschränkungen sowie identitätsbasierten Zugriff und Segmentierung über Benutzer, Gruppen und Rollen hinweg zu gewährleisten.
- Beschreiben Sie die Multi-Tenant (MT)-Konsolle für Anbieter gemeinsamer Dienste
- Verwendung des Dev2Prod-Prozesses zur Übertragung von Konfigurationen und Inhalten zwischen zwei Tenants
- Beschreiben Sie die Datensammlungen, die zu Demonstrations- oder Geschäftszwecken zur Verfügung stehen

## Kursinhalt

### Kapitel 1: Kursübersicht

- Erläutern Sie den Tagesablauf und die Struktur des Klassenzimmers.
- Überprüfen Sie die allgemeinen Kursziele.

### Kapitel 2: Verwaltung der Serviceportal-Anzeige

- Beschreiben Sie den Zweck und die Möglichkeiten des Serviceportals
- Anpassen des Aussehens des Portals über die Oberfläche der Themeneinstellungen

- Vorschau und Verwaltung von Themen über die Oberfläche der Themeneinstellungen
- Ein benutzerdefiniertes Thema erstellen
- Kopfzeile gestalten
- Wählen Sie ein Hintergrundbild
- Gestalten Sie die Kategorie Kacheln
- Benutzerdefiniertes Thema aktivieren
- Sehen Sie sich das neu gestaltete Serviceportal an
- Überprüfen Sie die Elemente der Benutzeroberfläche der Themeneinstellungen
- Branding-Richtlinien für den Farbwähler der Themeneinstellungen anwenden
- Erstellen, Vorschauen und Verwalten von Themen:
- Konfigurieren von Kopfzeilen, Logos, Farben, Aktionsbändern und Hintergründen
- Definieren Sie globale und abschnittsspezifische visuelle Elemente
- Gestalten und organisieren Sie Kategoriekacheln und kontrollieren Sie ihr Aussehen
- Einrichten von Berechtigungsregeln zur Verwaltung der Sichtbarkeit von Themen nach Benutzergruppen, Standorten oder Rollen
- Benutzerdefinierte Widgets einbetten:
- Statisches HTML
- Webkomponenten mit iframe- oder Shadow-DOM-Kapselung

### Kapitel 3: Konfigurationseinstellungen für das Serviceportal

- Erläutern Sie den Aufbau und den Zweck der Einstellungen für die Funktionsauswahl im Serviceportal
- Konfigurieren Sie standardmäßige Self-Service-Verhaltensweisen, wie z. B.:
- Portal-Ladeverhalten
- Farbband-Aktionen
- Anzeige der Portalprofilseite bei der ersten Anmeldung
- Genehmigungsmöglichkeiten per E-Mail
- Definieren Sie, wie Anfragen erstellt werden, wenn kein passendes Such- oder virtuelles Agentenergebnis gefunden wird (mit den Modi MANDATORY, OPTIONAL, SKIP, IGNORE)
- Aktivieren oder deaktivieren:
- Timeout-Warnungen für Sitzungen
- Seitenleisten
- Ausgewählte Registerkarten
- Intelligente Vorschläge und Filter
- Konfigurieren und verwenden Sie benutzerdefinierte Registerkarten, um gefilterte Anfragedaten für bestimmte Rollen anzuzeigen
- JavaScript-Aktionen in das Serviceportal einbetten (z. B. Links in der Seitenleiste, die Aktionen auslösen)
- Anpassen von Datums- und Zeitformaten pro Sprache für die Konsistenz der Portal- und Agentenoberfläche
- Erstellen und Verwalten von benutzerdefinierten

Aktionsschaltflächen zum Fortschreiten von Anfrage-Workflows

- Fragen Sie Freunde / Helfen Sie Freunden Q&A Sichtbarkeit, Beitragsrechte und Expertenabgleich einrichten
- Steuerung der Sichtbarkeit von Assets und Abonnements auf der Grundlage von Benutzerrollen und Hierarchien
- Ermöglichung der Bearbeitung von Anfragen durch Benutzer im Serviceportal anhand von Geschäftsregeln

## Kapitel 4: Globale Einstellungen der Anwendung

- Beschreiben und Konfigurieren von Anwendungseinstellungen für allgemeines Verhalten, Sicherheit, Benachrichtigungen und Integrationen
- Differenzierter Zugang und Sichtbarkeit durch Einstellungen für Entitätsverknüpfungen/Assoziationen
- Aktivieren Sie das Modul Benachrichtigungsverlauf und passen Sie es an, um E-Mail-Benachrichtigungen zu überwachen und Fehler zu beheben.
- Aktivieren Sie den Erfahrungsmodus und passen Sie ihn an, um die Sichtbarkeit von Modulen basierend auf zugewiesenen Lizenzen zu definieren.
- Einrichten und Planen der Datenbereinigung (sanfte Löschung) für geschlossene Datensätze nach Typ und Zeitrahmen
- Zugriff und Interpretation von User Management Reports (UMR) für Benutzer, Rollen, Gruppen und Lizenzverbrauch
- Aktivieren und Konfigurieren der Expertenempfehlung für die Bearbeitung von Anfragen auf der Grundlage von Fähigkeiten und Hot Topics
- Verwenden Sie die Konfiguration der globalen Suche, um Indexfelder, durchsuchbare Entitäten und Strategien zur Neuindizierung zu verwalten.
- Konfigurieren und erweitern Sie den Agenten-Eingangskorb, um konsolidierte Arbeitsansichten für verschiedene Datensatztypen zu unterstützen.
- Anpassen und Bereitstellen von Mobile App-Einstellungen für Selbstbedienungs- und Agentenfunktionen

## Kapitel 5: Intelligente Automatisierung - Smart Virtual Agent

- die Rolle von künstlicher Intelligenz, maschinellem Lernen und natürlicher Sprachverarbeitung (NLP) bei der Automatisierung des IT-Supports zu erklären
- Beschreiben Sie die Hauptfunktionen, die Architektur und die Komponenten des Smart Virtual Agent
- Aktivieren und konfigurieren Sie den Smart Virtual Agent mithilfe von Anwendungs- und KI-Einstellungen
- Intentionen durchsetzen:
- Automatisches Lernen (Entity Link Action Mode)
- Manuelle Konfiguration (Modi Entity Link und Conversation Action)
- Definieren und Verwalten von Benutzeroptionen zur

Extraktion von Parametern aus Benutzereingaben während des Chats

- Konfigurieren Sie Konversationsabläufe mithilfe von JSON-Skripten, um die dynamische Datenerfassung zu unterstützen.
- Anwendung bewährter Verfahren für die Benennung von Absichten, die Gestaltung von Trainingssätzen und die Zuordnung von Parametern
- Trainieren, Exportieren und Importieren von Intent-Modellen über verschiedene Mieter hinweg
- Aktivieren und Verwalten der Mehrsprachenunterstützung für Intents und virtuelle Agentenmitteilungen

## Kapitel 6: Intelligente Automatisierung - Intelligente Analysen und Routing-Definitionen

- Beschreiben Sie die Rolle von Smart Analytics bei der Automatisierung der Ticket-Kategorisierung und der Verbesserung des Supportbetriebs
- Einreichen von Smart Tickets über das Serviceportal oder per E-Mail mit text- und bildbasierten Eingaben
- Erläutern Sie, wie OCR (Optical Character Recognition) die bildbasierte Fahrkartenausstellung unterstützt
- Erstellen, Konfigurieren, Trainieren und Testen von Smart-Ticket-Aufgaben anhand historischer Anfragedaten
- Nutzen Sie die intelligente Suche, um den Self-Service und die Problemlösung durch Agenten zu verbessern.
- Konfigurieren Sie die Einstellungen für die intelligente Suche, um die Relevanz der Ergebnisse und die Benutzerfreundlichkeit zu steuern.
- Implementierung von intelligenten Vorschlägen zum automatischen Ausfüllen von Feldern wie Empfänger, Angebot, Service und Kategorie auf der Grundlage von historischen Daten und Geschäftsregeln
- Definieren und Anwenden von Routing-Definitionen zur Automatisierung von Datensatzzuweisungen
- Aufbau einer mehrspurigen Routing-Logik unter Verwendung von Organisationen, Standorten und aktuellen Services
- Anwendung von Routing-Definitionen mit den Geschäftsregeln "Feld festlegen" und "Vorgeschlagene Werte definieren"
- Verwenden Sie Expression Language, um dynamisch auf Bezugfelder für die Routing-Logik zu verweisen.
- Fehlerbehebung und Wartung von Routing-Konfigurationen, Gewährleistung genauer Gruppenzuweisungen

## Kapitel 7: Stammdatenverwaltung

- Beschreiben Sie kurz das Kerndatenkonzept von Service Management
- Erläutern Sie die Personen, die in die Service-Management-Implementierung einbezogen werden sollen

- Unterscheidung zwischen Benutzern und Kontakten
- Beschreiben Sie die verschiedenen Methoden zur Erstellung von Benutzern und Kontakten
- Erklären Sie die Methoden der Benutzerauthentifizierung
- Die Menschen managen
- Benutzer und Kontakte anzeigen
- Hinzufügen, Bearbeiten, Löschen und Synchronisieren von Benutzern in der Suite-Verwaltung
- Verwalten von Benutzern im Mieter
- Benutzer freischalten
- Passwort zurücksetzen
- Personentyp ändern
- Benutzer oder Kontakte anlegen
- Menschen und Gruppen
- Beschreiben Sie die benutzerbasierte Lizenzzuweisung und -nutzung
- Verwalten Sie Gruppen:
  - Funktionale vs. organisatorische Gruppen
  - Eine Gruppe erstellen
  - Gruppen und Personen
  - Gruppen und Rollen
  - Strategie der Gruppenzuweisung
- Verwaltung von Rollen und deren Bedeutung bei der Abstimmung von Zuständigkeiten mit dem Systemzugriff und Prozessaktionen
- Unkonventionelle Rollen
- Eine Rolle erstellen
- Rollenberechtigungen
- Rollen zuweisen
- Standorte konfigurieren und pflegen
- Definieren und strukturieren Sie Kategorie-Hierarchien
- Ansicht der Dashboard-Definitionen
- Definieren Sie ein Standard-Dashboard über den Personendatensatz oder die Benutzereinstellungen
- Unterscheiden Sie zwischen öffentlichen, gruppenspezifischen und privaten Dashboards
- Beschreiben Sie die Abhängigkeiten der Rollenberechtigungen für die Anzeige und Bearbeitung von Dashboards
- Anwendung und Verwaltung von Zugriffskontrollen auf Datensatzebene für Dashboards
- Erstellen und Verwalten von Dashboard-Definitionen
- Hinzufügen, Entfernen, Neuordnen und Konfigurieren von Berichten auf einem Dashboard
- Verwalten des Lebenszyklus der Dashboard-Definition
- Festlegen eines systemweiten Standard-Dashboards

## **Kapitel 8: Management der Datensicherheit**

- Erstellen und Anwenden von Berechtigungsregeln zur Steuerung der Sichtbarkeit von Datensatztypen im Serviceportal
- Konfigurieren Sie Verschlüsselungsdomänen und wenden Sie sie an, um sensible Datensatzfelder zu schützen.

- Aktivieren und Einrichten von Strong Identity Validation für Genehmigungsworkflows mit Passcode und einmaliger Autorisierung
- Definieren und Verwalten von Datendomänen zur Einschränkung des Zugriffs auf bestimmte Datensätze in der Agentenschnittstelle

## **Kapitel 9: Verwaltungsdienstprogramme**

- Verwenden Sie die Multi-Tenant-Konsole für gemeinsam genutzte Diensteanbieter.
- Erklären Sie die Dev2Prod-Funktionalität
- Beschreiben Sie die Datenerfassung im Dienstleistungsmanagement

# Über Fast Lane



Fast Lane ist weltweit, mehrfach ausgezeichnete(r) Spezialist für Technologie und Business-Trainings sowie Beratungsleistungen zur digitalen Transformation. Als einziger globaler Partner der drei Cloud-Hyperscaler Microsoft, AWS und Google und Partner von 30 weiteren führenden IT-Herstellern bietet Fast Lane beliebig skalierbare Qualifizierungslösungen und Professional Services an. Mehr als 4.000 erfahrene Fast Lane Experten trainieren und beraten Kunden jeder Größenordnung in 90 Ländern weltweit in den Bereichen Cloud, künstliche Intelligenz, Cybersecurity, Software Development, Wireless und Mobility, Modern Workplace sowie Management und Leadership Skills, IT- und Projektmanagement.

## 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  
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