

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



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