

Aufbau eines professionellen IT-Helpdesks

Aufbau, Betrieb und Optimierung

Artikelnummer: ITSM-10124

Seminarinhalt: In diesem Seminar lernen die Teilnehmenden, wie sie einen IT-Helpdesk von Grund auf planen, aufbauen und effizient betreiben. Neben organisatorischen und technischen Grundlagen stehen auch Prozesse, Tools, Rollenmodelle und Best Practices im Fokus. Zahlreiche Praxisbeispiele und Übungen sorgen für einen direkten Transfer in den Arbeitsalltag.

Seminardauer: 2 Tag(e)

Seminarpreis: Online Seminar: 1200,00 € / Vor-Ort Seminar: 1350,00 €

Alle Preise netto zzgl. MwSt. inkl. Arbeitsmaterial, Teilnahmebestätigung, Mittagessen und Getränke (Mittagessen und Getränke bei Online-Seminaren ausgenommen)

Seminarort(e):

Online-Veranstaltungen finden in einem virtuellen Seminarraum per Microsoft Teams-Konferenz statt. Alle unsere Standorte für Präsenzveranstaltungen sind zentral gelegen. Die endgültige Adresse erhalten Sie mit Ihrer offiziellen Einladung - vier Wochen vor dem Beginn der Veranstaltung.

AGENDA:

Grundlagen und Planung

- **Einführung in den IT-Helpdesk**
 - Aufgaben, Ziele und Nutzen eines Helpdesks
 - Abgrenzung zu anderen IT-Servicefunktionen
- **Serviceorientierung und ITIL-Grundlagen**
 - Relevante ITIL-Prozesse für den Helpdesk
 - Service Request vs. Incident Management
- **Struktur und Rollen im Helpdesk**
 - 1st, 2nd und 3rd Level Support
 - Rollenprofile, Skills und Verantwortlichkeiten
- **Technische Infrastruktur und Tools**
 - Auswahl und Einführung von Helpdesk-Systemen (Ticketing, Remote Support, Wissensdatenbanken)
 - Integration in bestehende IT-Landschaften
- **Planung des Helpdesk-Aufbaus**
 - Standortwahl, Staffing, Betriebszeiten
 - KPIs und Erfolgskriterien

Betrieb und Optimierung

- **Prozesse und Workflows im Helpdesk**
 - Ticketbearbeitung, Eskalationsmanagement
 - Priorisierung und SLAs
- **Kommunikation und Nutzerorientierung**
 - Umgang mit schwierigen Anfragen
 - Kommunikationstechniken und Feedbackkultur
- **Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung**
 - Monitoring, Reporting, Reviews
 - Lessons Learned und KVP
- **Self-Service und Automatisierung**
 - Aufbau eines Self-Service-Portals
 - Einsatz von Chatbots und Automatisierungstools
- **Praxisübungen und Fallbeispiele**
 - Analyse realer Helpdesk-Szenarien
 - Entwicklung eines individuellen Helpdesk-Konzepts

Inhouse-/ Firmen-Seminar:

Individuell für Ihre Bedürfnisse bieten wir dieses Seminar auch als Inhouse-Seminar bzw. Einzelcoaching für Ihr Unternehmen an. Sie bestimmen die Inhalte, den Zeitpunkt und die Dauer des Seminars. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

Service-Hotline:

Telefonische Unterstützung und Beratung unter:

0251 / 9811566428

Montag bis Freitag | 08:00 – 20:00 Uhr

E-Mail: **seminar@itsm-cologne.de**