

IT-Servicedesk/ IT-Helpdesk in der Praxis

Diese Weiterbildung macht Sie mit den Aufgaben und Anforderungen im IT-Support vertraut.

Artikelnummer: ITSM-10063

Seminarinhalt: In diesem Seminar erhalten die Teilnehmenden einen praxisorientierten Einstieg in die wesentlichen Aufgaben eines IT-Servicedesks/ IT-Helpdesks. Sie lernen, wie Sie Support-Anfragen und Störungen entgegennehmen, Tickets u.a. priorisieren und kategorisieren und den gesamten Vorgang bis zum Abschluss begleiten. Die Veranstaltung deckt dabei häufige IT-Probleme in den Bereichen Netzwerk, Hardware und Software ab und vermittelt effektive Methoden zur Fehleranalyse und deren Behebung. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Kommunikation mit Endanwendern - sowohl am Telefon, als auch schriftlich - um eine kundenfreundliche und lösungsorientierte Unterstützung zu gewährleisten.

Semindauer: 2 Tag(e)

Seminarpreis: Online Seminar: 1170,00 € / Vor-Ort Seminar: 1370,00 €

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:

- **EINFÜHRUNG IN DEN IT-SERVICEDESK/ IT-HELPDESK**
 - Unterschied zwischen IT-Servicedesk, IT-Helpdesk und IT-Support
 - Der **Nutzen für die IT und das Unternehmen**
 - Typische **Rollen und Aufgaben**
 - ITSM nach ITIL (**Incident-, Request-, Problem- und Changemanagement**)
 - Die unterschiedlichen Support-Kanäle
 - Wichtige Begriffe aus der Support-Welt
- **DER LEBENSZYKLUS EINES IT-SUPPORT-TICKETS**
 - **Was ist ein Ticket** und warum ist es wichtig?
 - Die **Ticket-Erstellung** und Erfassung von Informationen
 - **Priorisierung und Kategorisierung**
 - **Fehleranalyse und Troubleshooting**
 - Durchführung und Umgang mit **Eskalationen**
 - **Lösung, Dokumentation und Abschluss** von Vorgängen
- **TROUBLESHOOTING-METHODEN**
 - Systematische **Fehleranalyse**
 - Praxisübung
- **TECHNISCHE GRUNDLAGEN FÜR DEN IT-SUPPORT**
 - Häufige IT-Probleme und Lösungen
 - Einführung in **IT-Support-Tools**
- **KOMMUNIKATION UND KUNDENORIENTIERUNG**
 - **Kommunikation** mit Endanwendern
 - **Konfliktmanagement**
 - Rollenspiel und Simulation von Support-Anrufen
- **SICHERHEITSBEWUSSTSEIN IM IT-SUPPORT**
 - **IT-Sicherheit und Datenschutz**
 - Sicherheitsrisiken erkennen und minimieren
 - Fallstudien

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**