

IT-Servicedesk/ IT-Helpdesk in der Praxis (2-Tages-Seminar)

Diese Weiterbildung macht Sie mit den Aufgaben und Anforderungen im IT-Support vertraut. Buchen Sie jetzt Ihr Seminar!

Artikelnummer ITSM-10063



Produktbeschreibung

Diese Weiterbildung macht Sie - an 15 Standorten in ganz Deutschland, sowie in Österreich, der Schweiz - und natürlich auch online - mit den Aufgaben und Anforderungen im IT-Support vertraut.

Zielgruppe:

-IT-Support-Agents (sowohl für Einsteiger, als auch für Fortgeschrittene)
-Mitarbeitende, die im IT-Servicedesk/ IT-Helpdesk arbeiten oder arbeiten werden

Voraussetzungen für eine erfolgreiche Teilnahme sind IT-Grundkenntnisse.

Seminardauer:

2 Tage

Seminarpreis:

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

Seminarort:

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

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. Zudem werden Aspekte der **IT-Sicherheit**, sowie die richtige **Handhabung von Eskalationen** behandelt, um eine rundum hohe Servicequalität sicherzustellen.

AGENDA:

SERVICE-HOTLINE

Telefonische Beratung unter:
0251 / 9811566428
Mo. - Fr. 08:00 - 20:00 Uhr

E-MAIL-KONTAKT

seminar@itsm-cologne.de

- **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

Rücktrittsgarantie:

Es besteht ein kostenloses Rücktrittsrecht seitens des Buchenden bis 30 Tage vor Seminarbeginn. Bei Stornierung der Anmeldung im Zeitraum von 30 bis 7 Tage vor dem Semindatum, wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15% erhoben. Bei einer späteren Abmeldung bzw. bei Nichterscheinen des Teilnehmers wird die gesamte Seminargebühr fällig. Eine Vertretung des gemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich - ebenso wie eine Umbuchung auf einen Folgetermin.

Inhouse-/ Firmen-Seminar:

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

Sonstige Seminarbedingungen:

Sie erhalten vier Wochen vor Seminarbeginn eine detaillierte Einladung und eine Rechnung. Bei einer späteren Anmeldung erfolgt die Zusendung der Dokumente entsprechend umgehend. Eine Begleichung der Rechnung kann nach der Durchführung erfolgen. Eine Vorkasse ist nicht erforderlich.

Bei einem Teilnehmenden wird die Veranstaltung, in der Regel, online durchgeführt.

Im Falle der Absage eines Seminars durch ITSM-COLOGNE wird der bereits gezahlte Seminarpreis erstattet.

SERVICE-HOTLINE

Telefonische Beratung unter:
0251 / 9811566428
Mo. - Fr. 08:00 - 20:00 Uhr

E-MAIL-KONTAKT

seminar@itsm-cologne.de

Köln - Berlin - Hamburg - München - Frankfurt - Bremen - Dresden - Nürnberg - Essen - Hannover - Leipzig -
Stuttgart - Dortmund - Mannheim - Düsseldorf - Salzburg (Österreich) - Zürich (Schweiz)

SERVICE-HOTLINE

Telefonische Beratung unter:

0251 / 9811566428

Mo. - Fr. 08:00 - 20:00 Uhr

E-MAIL-KONTAKT

seminar@itsm-cologne.de

Weitere Bilder

