

BMC Training

BMC REMEDY SERVICE DESK 7.6: USING (WBT)

Kursüberblick:

Dieser Online-Kurs liefert Service Desk-Supportmitarbeitern (Service Desk-Analysten, Problemkoordinatoren und Fachpersonal) sowie Support Staff-Managern (Gruppenkoordinatoren) alle erforderlichen Informationen zur Nutzung von BMC Remedy Service Desk 7.6 (BMC Remedy Incident Management und BMC Remedy Problem Management) bei der Generierung und Bearbeitung von Incident Requests, Problemuntersuchungen, bekannten Fehlern und Lösungen.

Dauer: 4 Stunden

Kurssprache: englisch **Schulungsunterlagen:** englisch

Schulungsmethode

Web-basiertes Trainingsprogramm (WBT)

Kursziele

- Identifikation von mit BMC Remedy Service Desk verknüpften Nutzerrollen
- Beschreibung der BMC Best Practice-Abläufe für Incident Management und Problem Management
- Zugriff auf die BMC Remedy Service Desk-Applikationen; Navigation
- Beschreibung und Generierung von Incident Requests
- Zuordnung von Incident Requests
- Bewertung, Bearbeitung und Abschluss von Incident Requests
- Beschreibung und Erstellen von Problemuntersuchungen
- Zuordnung von Problemuntersuchungen
- Bewertung, Bearbeitung und Abschluss von Problemuntersuchungen
- Erstellen, Zuordnen, Bearbeiten und Abschließen von bekannten Fehlern

- Erstellen, Zuordnen und Bearbeiten von Einträgen in der Lösungsdatenbank
- Suche nach Incident Requests, CIs, Problemuntersuchungen, bekannten Fehlern, Lösungen und anderen verwandten Daten
- Erstellen von Berichten und Dashboards (KPIs) unter Nutzung von Geschäftsmetriken
- Modifizierung von Anwenderprofilen
- Erstellen und Betrachten von Meldungen und Erinnerungen

Kursaktivitäten

- Kunden-Fallstudie
- Quiz am Modulende
- Kursabschlussprüfung
- Produktsimulationen

Erforderliche Voraussetzungen

- Anwenderkenntnisse im Umgang mit der Microsoft Windows Oberfläche (GUI)

Kursmodule

0 KURSÜBERBLICK

- Kursnavigation
- Kursziel
- Kursprofil

1 EINFÜHRUNG IN SERVICE DESK

- Überblick über ITSM-Applikation
- Service Desk-Rollen
- Service Desk-Prozesse

2 SERVICE DESK-NAVIGATION

- Zugriff auf die Applikationen
- Navigieren durch die Service Desk-Konsolen

3 ÜBERBLICK UND REQUESTER-KONSOLEN

- Überblick Konsole Requester-Konsole

4 ERSTELLEN VON INCIDENT REQUESTS

- Prozess und Formulare im Überblick
- Einen Incident erstellen
- Einen Incident zuweisen

5 INCIDENTS LÖSEN

- Nach Incidents suchen
- Untersuchung und Diagnose
- Behebung und Abschluss

6 PROBLEMUNTERSUCHUNGEN ERSTELLEN

- Überblick über Prozess und Formulare
- Problemuntersuchungen erstellen
- Problemuntersuchungen suchen

7 PROBLEMANALYSE UND ABSCHLUSS

- Bewertung und Update
- Dokumentation einer Ursachenanalyse
- Analyse-Bewertung und Abschluss

8 NUTZUNG VON REPORTS UND ANDEREN ALLGEMEINEN FUNKTIONEN

- Mit Reports und Dashboards arbeiten
- Mit Tasks arbeiten
- Ergänzende Funktionen

Weitere Informationen:

MATERNA GmbH

Voßkuhle 37, 44141 Dortmund

Tel.: 02 31 / 55 99 - 698

E-Mail: training@materna.de

web: www.materna.de