SMAX Tenant Administration (3-7416)

ID 3-7416 **Preis** auf Anfrage **Dauer** 3 Tage

Zielgruppe

Mieter-Administratoren, Service-Eigentümer, IT-Agenten und Prozess-Eigentümer oder -Manager.

Voraussetzungen

Um an diesem Kurs erfolgreich teilnehmen zu können, sollten Sie über die folgenden Voraussetzungen oder Kenntnisse verfügen:

- Grundkenntnisse der ITSM-Prozesse (Information Technology Service Management) und ein grundlegendes Verständnis der ITSM-Konzepte (IT Service Management)
- Kenntnisse und praktische Erfahrungen mit den Out-of-the-Box-Prozessen (OOTB), einschliesslich Request-, Incident-, Change- und Problem-Management. Darüber hinaus ist die Vertrautheit mit den Terminologien der Benutzeroberfläche (UI) des Service Managements, wie Formulare, Felder, Datensätze, Workflows und Dashboards, für die erfolgreiche Navigation und Anwendung der in diesem Kurs behandelten Verwaltungskonzepte unerlässlich.
- Erfahrung im Umgang mit dem Service-Portal und Grundkenntnisse in der Service-Management-Verwaltung sind ebenfalls empfehlenswert.

Kursziele

Nach Abschluss dieses Kurses sollten die Teilnehmer in der Lage sein:

- Gestaltung des Aussehens und der Atmosphäre des Serviceportals
- Beschreiben und Anpassen der Konfigurationseinstellungen des Serviceportals
- Beschreiben und Anpassen der globalen Anwendungseinstellungen
- Konfigurieren Sie die intelligente Automatisierungslösung smart virtual agent und interagieren Sie mit ihr
- Anpassen der Smart-Ticket-Einstellung, des Smart-Search-Verhaltens und der intelligenten Vorschläge
- Erstellen Sie eine automatische Routing-Lösung, um Datensätze auf der Grundlage der im Datensatz enthaltenen Informationen an die richtigen Gruppen weiterzuleiten.
- Verwalten Sie Personen (Benutzer und Kontakte), organisieren Sie sie in Gruppen und weisen Sie Rollen zu.
- Konfigurieren und Verwalten von Dashboards
- Definieren Sie Standorte und Kategorienhierarchien, um die Weiterleitung von Anfragen, die Zugriffskontrolle und die Serviceklassifizierung zu unterstützen.
- Verwenden Sie Berechtigungsregeln, Verschlüsselungsdomänen, starke Identitätsüberprüfung und Datendomänensegmentierung, um sichere Sichtbarkeit, Zugriffsbeschränkungen sowie identitätsbasierten Zugriff und Segmentierung über Benutzer, Gruppen und Rollen hinweg zu gewährleisten.
- Beschreiben Sie die Multi-Tenant (MT)-Konsole für Anbieter gemeinsamer Dienste
- Verwendung des Dev2Prod-Prozesses zur Übertragung von Konfigurationen und Inhalten zwischen zwei Tenants
- Beschreiben Sie die Datensammlungen, die zu Demonstrations- oder Geschäftszwecken zur Verfügung stehen

Kursinhalt

Kapitel 1: Kursübersicht

- Erläutern Sie den Tagesablauf und die Struktur des Klassenzimmers.
- Überprüfen Sie die allgemeinen Kursziele.

Kapitel 2: Verwaltung der Serviceportal-Anzeige

- Beschreiben Sie den Zweck und die Möglichkeiten des Serviceportals
- Anpassen des Aussehens des Portals über die Oberfläche der Themeneinstellungen
- Vorschau und Verwaltung von Themen über die Oberfläche der Themeneinstellungen
- Ein benutzerdefiniertes Thema erstellen
- Kopfzeile gestalten
- Wählen Sie ein Hintergrundbild
- Gestalten Sie die Kategorie Kacheln
- Benutzerdefiniertes Thema aktivieren
- Sehen Sie sich das neu gestaltete Serviceportal an
- Überprüfen Sie die Elemente der Benutzeroberfläche der Themeneinstellungen

- Branding-Richtlinien für den Farbwähler der Themeneinstellungen anwenden
- Erstellen, Vorschauen und Verwalten von Themen:
- Konfigurieren von Kopfzeilen, Logos, Farben, Aktionsbändern und Hintergründen
- Definieren Sie globale und abschnittsspezifische visuelle Elemente
- Gestalten und organisieren Sie Kategoriekacheln und kontrollieren Sie ihr Aussehen
- Einrichten von Berechtigungsregeln zur Verwaltung der Sichtbarkeit von Themen nach Benutzergruppen, Standorten oder Rollen
- Benutzerdefinierte Widgets einbetten:
- Statisches HTML
- Webkomponenten mit iframe- oder Shadow-DOM-Kapselung

Kapitel 3: Konfigurationseinstellungen für das Serviceportal

- Erläutern Sie den Aufbau und den Zweck der Einstellungen für die Funktionsauswahl im Serviceportal
- Konfigurieren Sie standardmässige Self-Service-Verhaltensweisen, wie z. B.:
- Portal-Ladeverhalten
- Farbband-Aktionen
- Anzeige der Portalprofilseite bei der ersten Anmeldung
- Genehmigungsmöglichkeiten per E-Mail
- Definieren Sie, wie Anfragen erstellt werden, wenn kein passendes Such- oder virtuelles Agentenergebnis gefunden wird (mit den Modi MANDATORY, OPTIONAL, SKIP, IGNORE)
- Aktivieren oder deaktivieren:
- Timeout-Warnungen für Sitzungen
- Seitenleisten
- Ausgewählte Registerkarten
- Intelligente Vorschläge und Filter
- Konfigurieren und verwenden Sie benutzerdefinierte Registerkarten, um gefilterte Anfragedaten für bestimmte Rollen anzuzeigen
- JavaScript-Aktionen in das Serviceportal einbetten (z. B. Links in der Seitenleiste, die Aktionen auslösen)
- Anpassen von Datums- und Zeitformaten pro Sprache für die Konsistenz der Portal- und Agentenoberfläche
- Erstellen und Verwalten von benutzerdefinierten Aktionsschaltflächen zum Fortschreiten von Anfrage-Workflows
- Fragen Sie Freunde / Helfen Sie Freunden Q&A Sichtbarkeit, Beitragsrechte und Expertenabgleich einrichten
- Steuerung der Sichtbarkeit von Assets und Abonnements auf der Grundlage von Benutzerrollen und Hierarchien
- Ermöglichung der Bearbeitung von Anfragen durch Benutzer im Serviceportal anhand von Geschäftsregeln

Kapitel 4: Globale Einstellungen der Anwendung

- Beschreiben und Konfigurieren von Anwendungseinstellungen für allgemeines Verhalten, Sicherheit, Benachrichtigungen und Integrationen
- Differenzierter Zugang und Sichtbarkeit durch Einstellungen für Entitätsverknüpfungen/Assoziationen
- Aktivieren Sie das Modul Benachrichtigungsverlauf und passen Sie es an, um E-Mail-Benachrichtigungen zu überwachen und Fehler zu beheben.
- Aktivieren Sie den Erfahrungsmodus und passen Sie ihn an, um die Sichtbarkeit von Modulen basierend auf zugewiesenen Lizenzen zu definieren.
- Einrichten und Planen der Datenbereinigung (sanfte Löschung) für geschlossene Datensätze nach Typ und Zeitrahmen
- Zugriff und Interpretation von User Management Reports (UMR) für Benutzer, Rollen, Gruppen und Lizenzverbrauch
- Aktivieren und Konfigurieren der Expertenempfehlung für die Bearbeitung von Anfragen auf der Grundlage von Fähigkeiten und Hot Topics
- Verwenden Sie die Konfiguration der globalen Suche, um Indexfelder, durchsuchbare Entitäten und Strategien zur Neuindizierung zu verwalten.
- Konfigurieren und erweitern Sie den Agenten-Eingangskorb, um konsolidierte Arbeitsansichten für verschiedene Datensatztypen zu unterstützen.
- Anpassen und Bereitstellen von Mobile App-Einstellungen für Selbstbedienungs- und Agentenfunktionen

Kapitel 5: Intelligente Automatisierung - Smart Virtual Agent

- die Rolle von künstlicher Intelligenz, maschinellem Lernen und natürlicher Sprachverarbeitung (NLP) bei der Automatisierung des IT-Supports zu erklären
- Beschreiben Sie die Hauptfunktionen, die Architektur und die Komponenten des Smart Virtual Agent
- Aktivieren und konfigurieren Sie den Smart Virtual Agent mithilfe von Anwendungs- und KI-Einstellungen
- Intentionen durchsetzen:
- Automatisches Lernen (Entity Link Action Mode)
- Manuelle Konfiguration (Modi Entity Link und Conversation Action)
- Definieren und Verwalten von Benutzeroptionen zur Extraktion von Parametern aus Benutzereingaben während des Chats
- Konfigurieren Sie Konversationsabläufe mithilfe von JSON-Skripten, um die dynamische Datenerfassung zu unterstützen.
- Anwendung bewährter Verfahren für die Benennung von Absichten, die Gestaltung von Trainingssätzen und die Zuordnung von Parametern
- Trainieren, Exportieren und Importieren von Intent-Modellen über verschiedene Mieter hinweg

- Aktivieren und Verwalten der Mehrsprachenunterstützung für Intents und virtuelle Agentenmitteilungen

Kapitel 6: Intelligente Automatisierung - Intelligente Analysen und Routing-Definitionen

- Beschreiben Sie die Rolle von Smart Analytics bei der Automatisierung der Ticket-Kategorisierung und der Verbesserung des Supportbetriebs
- Einreichen von Smart Tickets über das Serviceportal oder per E-Mail mit text- und bildbasierten Eingaben
- Erläutern Sie, wie OCR (Optical Character Recognition) die bildbasierte Fahrkartenausstellung unterstützt
- Erstellen, Konfigurieren, Trainieren und Testen von Smart-Ticket-Aufgaben anhand historischer Anfragedaten
- Nutzen Sie die intelligente Suche, um den Self-Service und die Problemlösung durch Agenten zu verbessern.
- Konfigurieren Sie die Einstellungen für die intelligente Suche, um die Relevanz der Ergebnisse und die Benutzerfreundlichkeit zu steuern.
- Implementierung von intelligenten Vorschlägen zum automatischen Ausfüllen von Feldern wie Empfänger, Angebot, Service und Kategorie auf der Grundlage von historischen Daten und Geschäftsregeln
- Definieren und Anwenden von Routing-Definitionen zur Automatisierung von Datensatzzuweisungen
- Aufbau einer mehrspurigen Routing-Logik unter Verwendung von Organisationen, Standorten und aktuellen Services
- Anwendung von Routing-Definitionen mit den Geschäftsregeln "Feld festlegen" und "Vorgeschlagene Werte definieren
- Verwenden Sie Expression Language, um dynamisch auf Bezugsfelder für die Routing-Logik zu verweisen.
- Fehlerbehebung und Wartung von Routing-Konfigurationen, Gewährleistung genauer Gruppenzuweisungen

Kapitel 7: Stammdatenverwaltung

- Beschreiben Sie kurz das Kerndatenkonzept von Service Management
- Erläutern Sie die Personen, die in die Service-Management-Implementierung einbezogen werden sollen
- Unterscheidung zwischen Benutzern und Kontakten
- Beschreiben Sie die verschiedenen Methoden zur Erstellung von Benutzern und Kontakten
- Erklären Sie die Methoden der Benutzerauthentifizierung
- Die Menschen managen
- Benutzer und Kontakte anzeigen
- Hinzufügen, Bearbeiten, Löschen und Synchronisieren von Benutzern in der Suite-Verwaltung
- Verwalten von Benutzern im Mieter
- Benutzer freischalten
- Passwort zurücksetzen
- Personentyp ändern
- Benutzer oder Kontakte anlegen
- Menschen und Gruppen
- Beschreiben Sie die benutzerbasierte Lizenzzuweisung und -nutzung
- Verwalten Sie Gruppen:
- Funktionale vs. organisatorische Gruppen
- Eine Gruppe erstellen
- Gruppen und Personen
- Gruppen und Rollen
- Strategie der Gruppenzuweisung
- Verwaltung von Rollen und deren Bedeutung bei der Abstimmung von Zuständigkeiten mit dem Systemzugriff und Prozessaktionen
- Unkonventionelle Rollen
- Eine Rolle erstellen
- Rollenberechtigungen
- Rollen zuweisen
- Standorte konfigurieren und pflegen
- Definieren und strukturieren Sie Kategorie-Hierarchien
- Ansicht der Dashboard-Definitionen
- Definieren Sie ein Standard-Dashboard über den Personendatensatz oder die Benutzereinstellungen
- Unterscheiden Sie zwischen öffentlichen, gruppenspezifischen und privaten Dashboards
- Beschreiben Sie die Abhängigkeiten der Rollenberechtigungen für die Anzeige und Bearbeitung von Dashboards
- Anwendung und Verwaltung von Zugriffskontrollen auf Datensatzebene für Dashboards
- Erstellen und Verwalten von Dashboard-Definitionen
- Hinzufügen, Entfernen, Neuanordnen und Konfigurieren von Berichten auf einem Dashboard
- Verwalten des Lebenszyklus der Dashboard-Definition
- Festlegen eines systemweiten Standard-Dashboards

Kapitel 8: Management der Datensicherheit

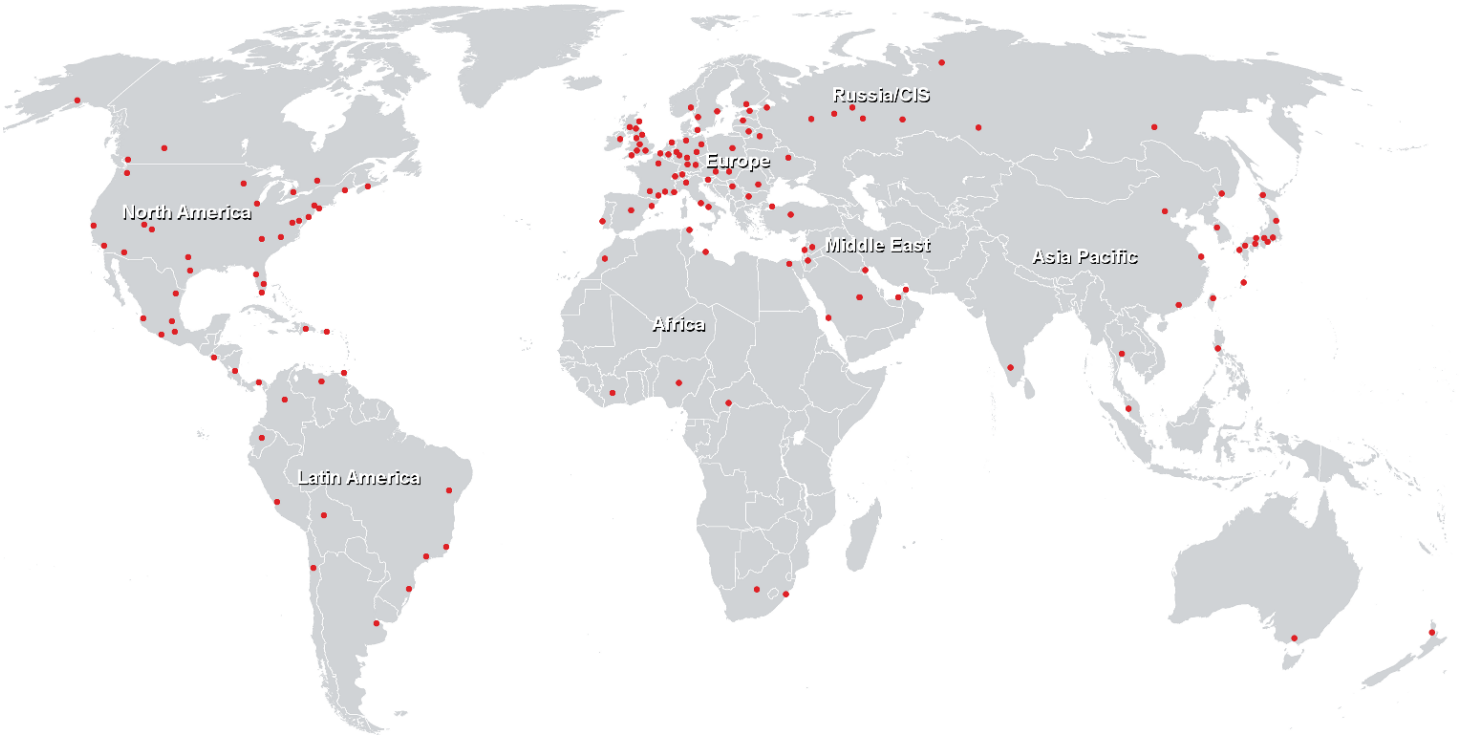
- Erstellen und Anwenden von Berechtigungsregeln zur Steuerung der Sichtbarkeit von Datensatztypen im Serviceportal
- Konfigurieren Sie Verschlüsselungsdomänen und wenden Sie sie an, um sensible Datensatzfelder zu schützen.
- Aktivieren und Einrichten von Strong Identity Validation für Genehmigungsworkflows mit Passcode und einmaliger Autorisierung
- Definieren und Verwalten von Datendomänen zur Einschränkung des Zugriffs auf bestimmte Datensätze in der Agentenschnittstelle

Kapitel 9: Verwaltungsdienstprogramme

- Verwenden Sie die Multi-Tenant-Konsole für gemeinsam

genutzte Diensteanbieter.
- Erklären Sie die Dev2Prod-Funktionalität
- Beschreiben Sie die Datenerfassung im Dienstleistungsmanagement

Weltweite Trainingscenter





Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, https://www.flane.ch