

SMAX Planning and Building (SMPB)

ID SMPB Preis auf Anfrage Dauer 5 Tage

Zielgruppe

Tenant-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 Prozesse des Informationstechnologie-Service-Managements (ITSM).
- Kenntnisse der SMAX-Plattform, einschliesslich der Architektur, der Module und der Funktionalitäten im Zusammenhang mit der Integration.
- Kenntnisse und praktische Erfahrung mit den Out-of-the-Box (OOTB) Prozessen, einschliesslich Request, Incident, Change und Problem Management. Darüber hinaus ist die Vertrautheit mit der Terminologie der SMAX Benutzeroberfläche (UI) wie Formulare, Felder, Datensätze, Workflows und Dashboards für die erfolgreiche Navigation und Anwendung der in diesem Kurs behandelten administrativen Konzepte unerlässlich.

Kursziele

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

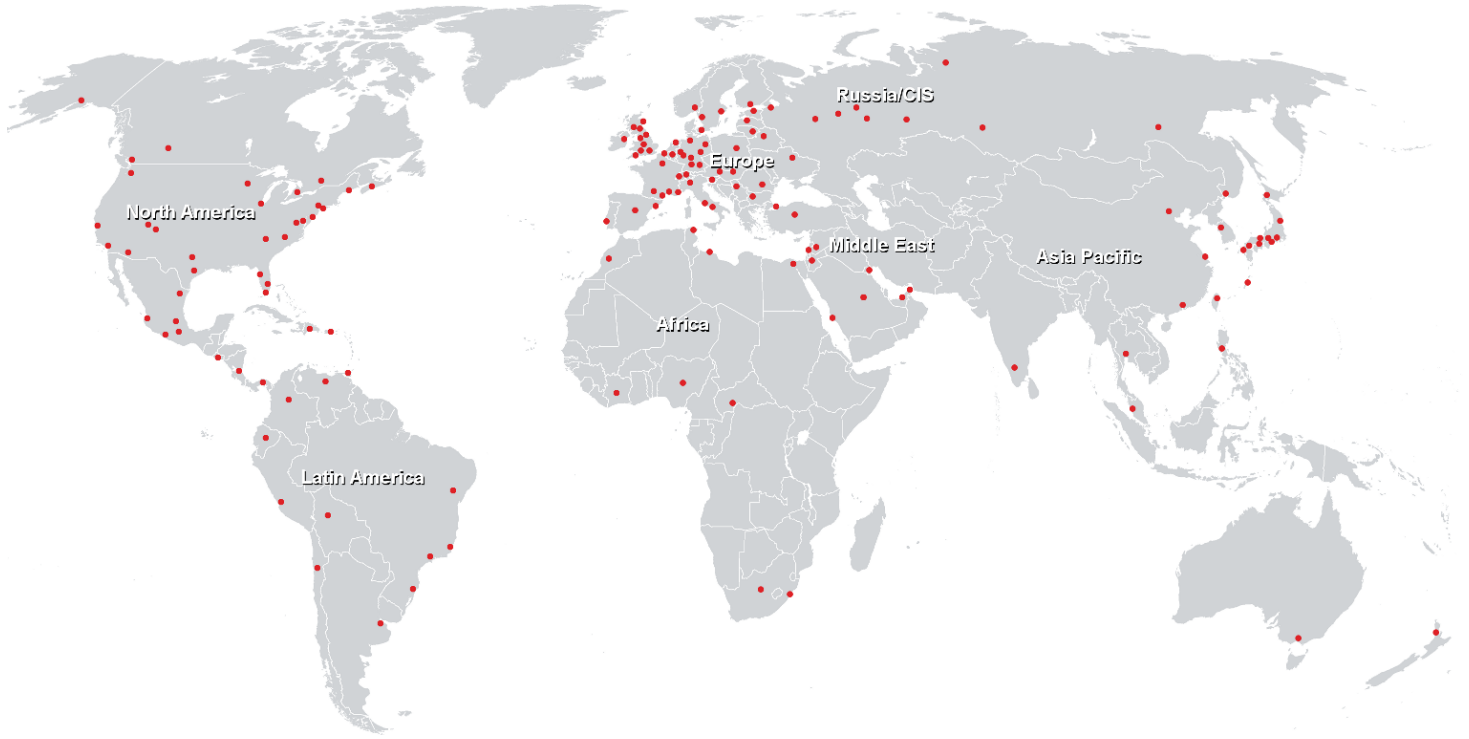
- Definieren Sie den Leistungskatalog, der nach Kategorien geordnete Leistungen enthält.
- Beschreiben Sie, wie das Servicemanagement die Zeiträume des Arbeitszeitplans in den Berechnungen des Service Level Management (SLM) verwendet.
- Definieren Sie Service-Level-Ziele für jeden Geschäftsdienst, damit das Service Level Management Ihnen ermöglicht, Anfragen, Vorfälle, Änderungen, Aufgaben, Probleme und benutzerdefinierte Datensätze zu priorisieren.
- Beschreiben Sie, wie das Service Asset and Configuration Management (SACM) dabei hilft, die einzelnen Assets zu organisieren und zu verfolgen, die Ihre Geschäftsdienste unterstützen.

- Verwenden Sie die Native SACM-Lösung für die Implementierung von SACM im Service Management.
- Erstellen Sie Wissensartikel, die bei der Lösung von Problemen helfen, veröffentlichen Sie Nachrichtenartikel im Serviceportal und moderieren Sie Fragen und Antworten.
- Erstellen Sie Umfragen, senden Sie sie an Endnutzer, und nutzen Sie die durch die Umfragen gesammelten Daten.
- Definieren Sie Arbeitspläne und Schichten für die Gruppen und Einzelpersonen, die sich mit Tickets befassen, über die Funktion Bereitschaftsplanverwaltung.
- Entwicklung von Ideen und Vorschlägen für die Umsetzung von Projekten, Programmen und Anwendungsportfolios

Kursinhalt

- Überblick über den Kurs
- Verwaltung des Dienstleistungskatalogs
- Service Level Management
- Verwaltung von Dienstgütern und Konfigurationen - Native SACM
- Wissensmanagement - Artikel
- Wissensmanagement - IT-Nachrichten, Hot Topic Analytics und Fragen und Antworten
- Umfrage und Bereitschaftsdienstverwaltung
- Ideen- und Vorschlagsmanagement
- Projekt- und Programmmanagement
- Verwaltung des Anwendungsportfolios

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>