



FORMATION CERTIFIANTE

SERVICE DESK

ManageEngine 

 **BY THE WAY**
Architecte de vos infrastructures
8 rue d'Avelin
59 175 VENDEVILLE, Nord, France
+33(0)3 20 47 41 75
communication@bytheway.fr

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation est conçue pour vous donner les connaissances nécessaires pour travailler avec ServiceDesk de ManageEngine. À l'issue de ces trois jours, vous serez en capacité de configurer et d'utiliser ServiceDesk pour mettre en place les process et suivis permettant d'améliorer le service aux utilisateurs.

Nos formateurs sont tous spécialistes, possédant une expérience de plusieurs années d'exploitation du système d'information & de supervision.

CETTE FORMATION EST POUR VOUS SI...

Vous êtes responsable du service d'assistance informatique, administrateur(e) système, technicien(ne), ou ingénieur(e), chargé(e) de gérer les niveaux de service en gérant efficacement les demandes, personnel de support informatique.

PLAN DE FORMATION

JOUR 1

Installation & configuration :

- Présentation de ServiceDesk & ses fonctions
- Installation de ServiceDesk
- Réglages généraux

Catalogue de services :

- Définition d'un modèle de service & de demande de service
- Ajout de ressources
- Champs supplémentaires pour les services individuels

JOUR 2

Gestion des incidents & demandes :

- Création & suivi des demandes
- Automatisation du traitement des demandes
- Demande d'une escalade à l'aide de SLA
- Files d'attente
- Configuration des notifications
- Suivi du temps
- Maintenance préventive
- HelpDesk Customizer

Gestion des changements & projets

Portail libre-service :

- Personnalisation du portail
- Création d'une nouvelle demande
- Vérification de l'état de la demande précédente
- Solutions de recherche
- Mise à jour des coordonnées
- Diffusion des notifications

JOUR 3

Inventaire matériel & logiciel :

- Analyse de domaine Windows
- Analyse réseau
- Planification des audits périodiques
- Conformité des licences logicielles
- Gestion de l'inventaire du matériel
- Outils de contrôle à distance

Sondage :

- Enquête de satisfaction utilisateurs

Gestion des achats & des contrats :

- Gestion des contrats de plusieurs fournisseurs
- Suivi & gestion des contrats de plusieurs fournisseurs

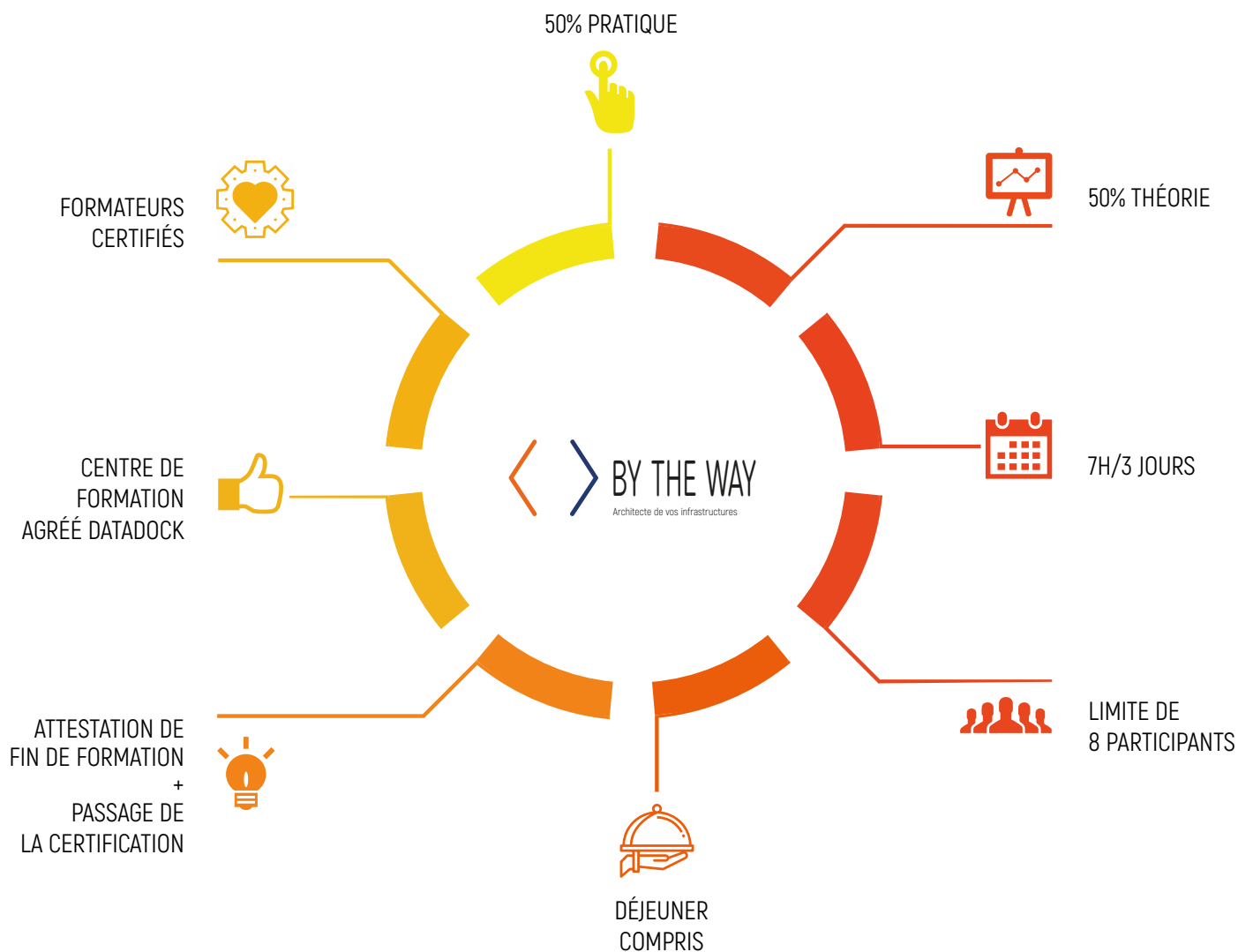
CMDB :

- Aperçu des fonctions CMDB

Rapports :

- Utilisation des rapports standards
- Création de rapports personnalisés

VOUS FORMER AVEC BY THE WAY, C'EST...



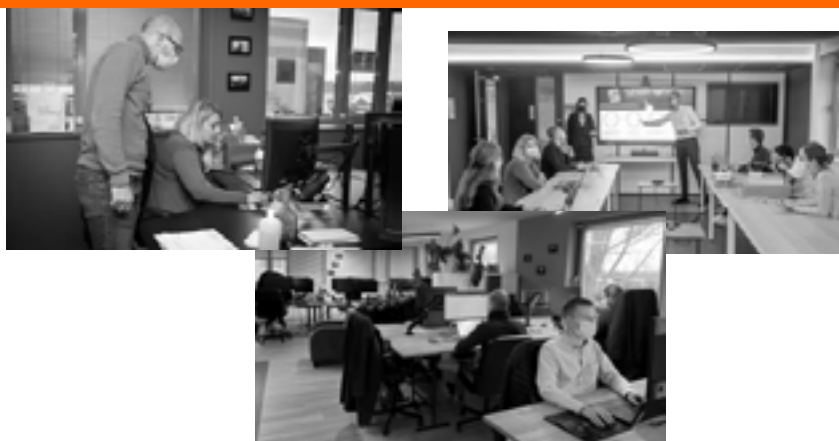
TARIF DE LA FORMATION

2 500 € H.T. - certification en anglais comprise (100€)

Cette formation peut-être prise en charge, renseignez-vous auprès de votre OPCO (déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 32590965459 auprès de la préfecture des Hauts-de-France).

Pour les personnes en situation de handicap, nous vous proposons de contacter notre équipe pour vous accompagner dans votre démarche, par téléphone : +33(0)3 20 47 41 75 ou par email : formation@bytheway.fr.

INSCRIVEZ-VOUS !



CONTACT

+33(0)3 20 47 41 75

formation@bytheway.fr