

IT-Service Desk koncepciók

2021. JÚLIUS 21-22. // ONLINE



Az alábbi kérdésekre kaphat választ:

- Az IT-Service Desk – Bevezető előadás
- Új generációs tudásmenedzsment
- Az IT-Service Desk irányításának top-mutatószámai
- Megfelelő motivációs koncepciók IT-ügyfélszolgálat munkatársaknak
- Az IT-munkatársak támogatásának legfontosabb elemei
- Önkiszolgáló IT-rendszerek koncepciója az IT-ügyfélszolgálatok tehermentesítéséért
- Hogyan használja a számítástechnika az önkiszolgáló rendszerek elődeit napjainkban?
- Digitalizálás, mint kapocs az ügyfelek és az informatika között az élő IT
- IT-önkiszolgáló rendszerek a vizsgáló padon: Egy teszt a gazdaságosságról és a hatékonyságról

Ajánljuk minden Service Desk vezető, IT Helpdesk vezető, ügyfélszolgálati vezető és olyan IT vezetők, üzemeltetők számára, akiknek vállalatok IT szolgáltatásainak kialakítása, bevezetése, működtetése, optimalizálása a feladata.

Az IT-Service Desk – Bevezető előadás

- A Service Desk-ek eredeti ötlete
- A mai IT Service Desk kialakulása
- Gazdasági megfontolások az IT Service Desk kialakításában
- Az IT-Service Desk-ek modern koncepciója
- Továbbfejlesztési trendek a digitalizáció irányába
- Virtuális asszisztensek célszerű alkalmazása
- Hasznos Chatbotok
- A hibrid Service Desk, mint a mesterséges és emberi intelligencia ötvöze
- Felhőmegoldások és adatbiztonság

Új generációs tudásmenedzsment

- Adatközpont kialakítása fontos adatok és információk helyreállításához
- A tudásmegőrzés módszerei
- Információvédelem
- Az információk visszaállítása
- Kihívások az „ismert hibák adatbázisával” (Known-Error Datenbank) kapcsolatban
- Hatékony lépések az ismert hibák adatbázisának bevezetéséhez

Az IT-Service Desk irányításának top-mutatószámai

- Mik a döntő mutatószámok?
- Az első megoldástól a menetrendszerű alkalmazásig
- A mutatószámok meghatározása
- Piackonform kötbér formulák
- A hatékonyság mérésének módszerei, mikor melyiket alkalmazzuk?
- Milyen eszköztámogatása van a Service Desknek? Növelje a hatékonyságot, alakítson ki integrált rendszert! (pl. call centerrel összekötni)
- Hol térül meg a HD? Hogyan indokolhatóak a költségek? Pénzügyi döntéshozatal?
- Szolgáltatások mérése és jelentése
- Mik a jó mutatók? Hogyan és mit mérjünk?
- Kapacitástervezés az IT Help Desken

Megfelelő motivációs koncepciók IT-ügyfélszolgálat munkatársaknak

- Az IT Service-Deskek a munkatársaikból élnek
- A Service-Desk munkatársak legfontosabb skill-jei
- A tanulás és munkahelyi fejlődés ütőképes kombinációja
- Részleges coaching, mint a továbbfejlődés individualizált formája
- A hosszú távú munkatársi támogatás eredményei

A képzés szólni kíván:

A háromnapos mesterkurzust elsősorban olyan IT vezetők, konzulensek, üzemeltetők, rendszergazdák részére ajánljuk, akiknek vállalatok IT szolgáltatásainak kialakítása, bevezetése, működtetése, optimalizálása a feladata.

Vagy az alábbi területek menedzsereinek:

- Service Desk
- IT Helpdesk
- IT Support Center
- Desktop support
- Ügyfélszolgálat

Az IT-munkatársak támogatásának legfontosabb elemei

- A fókuszált üzleti nyelv irányvonalai
- A munkához kapcsolódó metodika
- Projektismeretek

Önkiszolgáló IT-rendszerek koncepciója az IT-ügyfélszolgálatok tehermentesítéséért

- Az IT, mint fogyasztói cikk
- Egy IT-önkiszolgáló rendszer design kritériumai
- IT-önkiszolgáló rendszer működtetésére alkalmas munkatársak
- IT-önkiszolgáló rendszerek kialakításának lépései
- Hogyan készítse fel a szervezetét IT-önkiszolgáló-rendszerekre?
- Mit kell a felhasználóknak megtapasztalniuk, hogy érzékeljék az önkiszolgáló IT-rendszert?

Hogyan használja a számítástechnika az önkiszolgáló rendszerek elődeit napjainkban?

- Előfutárok napjainkban az informatika területéről (például: SaaS, IaaS, PaaS, Cloud)
- A fél automatizációtól az informatikai önkiszolgáló rendszer automatizálásig
- Gyakorlati példák – az informatikai környezet átalakulása
- Átalakítási befektetések, - költségek és azok megtérülése (ROI)

Digitalizálás, mint kapocs az ügyfelek és az informatika között az élő IT-üzemeltetési és projektfolyamatokért

- Kitekintés: A folyamatorientált informatika
- Az informatika, mint belső folyamat tanácsadó: az üzleti folyamatok digitalizációja egy elektronikus Workflow-rendszeren keresztül a költségsökkentésért és a minőségjavításért
- SLA menedzsment a definiált üzleti folyamatok irányításához és ellenőrzéséhez

IT-önkiszolgáló rendszerek a vizsgálpadon: Egy teszt a gazdaságosságról és a hatékonyságról

- Új kollégák beillesztése
- IT-„munkahely” önrányítással - appok, mentések, okostelefonok, konfigurációk stb.
- SW-becslés - virtuális szervertől a kipróbálható programverzióig
- IT-rendszerek helyreállítása – a kollégák gyors segítségétől a teljes visszaállításig
- Adatraktározás - önkiszolgáló BI alkalmazása az elemzésekhez és riportkészítésekhez

INNOVATÍV

IT-Service Desk koncepció

2021. JÚLIUS 21-22.



JELENTKEZÉSI LAP

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Adminisztratív kapcsolattartó

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____

Helyettesítő személy³

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Aláírás² _____

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév _____ Keresztnév _____
 Beosztás _____
 Osztály _____
 Végzettség _____
 Telefon _____
 Fax¹ _____
 Mobiltelefon¹ _____
 E-mail¹ _____
 Aláírás² _____

-10%

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév _____
 Irányítószám _____ Helység _____
 Utca/Postafiók _____

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e-csatornákon is kapjon tájékoztatást.
² A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.
³ Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért
kérje egyedi ajánlatunkat!**
 06-70/312-5710 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

| | |
|--|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> Innovatív IT-SERVICE DESK KONCEPCIÓK: 2021. JÚLIUS 21-22.. | 159.000 Ft + áfa |
|--|-------------------------|

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Visszalépési és lemondási feltételeink 2020. december 7-től beérkező új regisztrációk esetén az alábbiak szerint módosultak. A jelentkezéssel résztvevőink elfogadják a jelentkezési és visszalépési feltételeket. A regisztrációk beérkezése és visszaigazolása után a költségviselő számlázási címére küldött előlegbekérőt küldünk, kérjük az ott feltüntetett összeget szíveskedjenek fizetési határidőn belül átutalni, de legkésőbb a rendezvény megkezdése két munkanapig, mert a rendezvényre való bejutás csak ebben az esetben garantált. Visszalépés csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén a részvételi díj 20%-ával, a rendezvény megkezdése 2 héten belüli lemondás esetén a részvételi díj 40%-ával megegyező összegű lemondási díjat számolunk fel. A rendezvény megkezdése 2 munkanapon belüli lemondás esetén a költségviselő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. Az esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk.
 Nem online rendezvények esetén a részvételi díj tartalmazza az étkezési költséget, mely a számlán külön tételként feltüntetésre kerül.
 A rendezvényről a résztvevő sem audio, sem videó felvételt nem készíthet, online rendezvényről nem rögzíthet.
 Amennyiben további információra lenne szüksége ügyfelünknek (+36 70 419 8627) készséggel áll rendelkezésére.

VAN MÉG KÉRDÉSE?

| | | |
|------------------|---------------|----------------|
| Ügyfélszolgálat: | Komp Szabina | 06-70/419-8627 |
| Koncepció: | Lukácsi Ágnes | 06-70/703-5465 |