

ITIL för Service Desk

Att driva en Service Desk enligt ITIL

1
DAG

Mål

Denna kurs är lämplig för alla organisationer som har intresse och behov av hur man utvecklar och driver den inom ITIL® viktiga funktionen – Service Desk.

Målet är att deltagare efter genomförd kurs:

- Förstår de viktigaste egenskaperna hos en Service Desk enligt ITIL®.
- Förstår bemanning och allmänna kompetenskrav.
- Förstår hur Service Desk relaterar till ITIL® processer som Incident, Problem, Change, Event och Request Management.
- Förstår hur Service Desk samverkar med andra ITIL funktioner som IT Operations Control samt Technical och Application Management.

Format

Kursen leds av ITIL Expert med praktisk erfarenhet av införande av ITIL och Service Desk. Formatet på kursen är interaktivt och kursmaterialet blandas med dialog och gruppövningar. Alla deltagare får kursdokumentation med allt material som presenteras under kursen.

Språk – Kursmaterial och undervisning

Kursmaterial är på svenska och undervisning sker på svenska.

Förkunskaper

Inga specifika förkunskaper krävs

Kursinnehåll – det här tar vi upp på kursen

- Viktiga Service Desk Principer
 - Vad är en Service Desk
 - Värdet och fördelarna med en Service Desk
 - Skala och omfattning av ansvar
 - Relation till Incident Management
 - Interaktion med andra ITIL® processer och funktioner
- Service Desk resurser
 - Förstå bemanning och kompetens profiler
 - Viktiga egenskaper hos Service Desk personal
 - Hur definiera krav och behov på verktyg i Service Desk
- Användning av script
- Viktiga Service Desk aktiviteter
 - Registrering av samtal
 - Kategorisering, Prioritering
 - Diagnos
 - Lösningsgrader
 - Eskaleringar
 - Ägarskap pågående ärenden
 - Kommunikation med användarna
- Utvärdering av effektivitet i Service Desk
 - Etablera meningsfulla nyckeltal att mäta
- Behålla personal och kunder

Kursen vänder sig till:

- Ansvariga för Service Desk
- Dig som behöver förstå kraven på en Service Desk och hur den relaterar till andra ITIL® processer.
- Dig som arbetar i en Service Desk för att öka förståelse och kunskap om din roll.

Profecto är experter på ITIL och Service Management samt en ledande leverantör av utbildning och konsulttjänster inom området. Endast ackrediterade instruktörer används som har gedigen praktisk erfarenhet.

Profecto stödjer också kunders införande och förändringsprojekt genom konsulttjänster. Teknik och leverantörsberoende bollplank i hur man bör leda förändringsarbetet och driva projektet, samt förankra det och skapa ett positivt mottagande.



Profecto Service Management AB
Tel: 08-410 184 50
Fax: 08-410 184 51
E-post: info@profecto.se
www.profecto.se