

ManageEngine Service Desk Plus

ტრენინგი

ტრენინგის შესახებ:

თანამედროვე ბიზნესი წარმოუდგენელია IT პროცესების ჩართულობის გარეშე, რაც რიგ გამოწვევების წინაშე აყენებს კომპანიებს - პრობლემების იდენტიფიცირება და კლასიფიკაცია, გადაწყვეტილებებისა და ცვლილებების დოკუმენტაცია და ერთ სივრცეში თავმოყრა, რეპორტირება და ა.შ. ამის მართვი გადაწყვეტაა ServiceDesk Plus-ი, რომელიც მოიცავს ყველა პროცესს და ავთივობას IT სერვისების დიზაინის, შექმნის, მონოიტინგისა და მხარდაჭერისთვის.

ServiceDesk Plus არის ManageEngine-ის მომსახურების მართვის კლათფორმა, რომელიც დაფუძნებულია ITIL-ის(ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის ბილითეკა) საუკეთესო გამოცდილებების პრინციპებზე და ეხმარება თანამედროვე ბიზნესს შეიქმნას და ანარმოს კრიტიკული IT და არა IT სერვისები. ServiceDesk Plus ინტეგრირდება ManageEngine-ის IT მენეჯმენტის გადაწყვეტილებებთან და ბიზნესს აკლიკაციებთან, რაც უზრუნველყოფს თქვენი ორგანიზაციის მენეჯმენტის ოპერაციების 360 გრადუსიან ხედვას.

ტრენინგი: ტრენინგს, კომპანია სინთაუსის IT პროექტების გუნდის ხელმძღვანელი, ManageEngine ServiceDesk Plus დანერგვის სერტიფიცირებული ექსპერტი, მარინა ჭლიკაძე წარუდგვება, ამ მიმართულებით მუშაობის მრავალწლიანი გამოცდილებით.

ტრენინგის შედეგ, გეუწეებათ ServiceDesk Plus-ში სპიტიხების დარეგისტრირების, მართვისა და კონფიგურაციის უნარები, რომელიც დაგეხმარებათ მართვიად და ეფექტურად ანარმოს თქვენი ბიზნესი. ასევე გეუწეებათ საშუალება აგენერიროს ანგარიშები და მიიღოს ინფორმაცია მიმდინარე პროცესებზე დროის ნებისმიერ წრილში.

ტრენინგის ხანგრძლივობა: 18 საათი, 6 შეხვედრა

ღირებულება: 750 ლარი

თავი I თვითმომსახურების კორტალი

საკითხი #1 თვითმომსახურების კორტალი

- მთავარი გვერდი
- დარეგისტრირებული მომხმარებლის მიმოხილვა
- განცხადებები
- შეხსენება

საკითხი #2 სერვისების კატალოგი

- სერვისების კატალოგის განხილვა
- კატალოგში შემავალი სერვისების განხილვა

საკითხი #3 მომხმარებლის დარეგისტრირება

- მომხმარებლის დარეგისტრირება შესაბამისი შაბლონის საშუალებით
- მომხმარებლის რეგისტრირებისას ფაილის მიმაგრება

საკითხი #4 დარეგისტრირებული მომხმარებლის დამუშავება

- დარეგისტრირებული მომხმარებლის რედაქტირება
- მომხმარებელს კომენტარის დაბრუნება
- მომხმარებელს მიმწოდებლის წარმოება თქვენი კომპანია

საკითხი #5 ძიების ფუნქციონალის გამოყენება

- ფილტრების გამოყენება
- ველის დაბრუნება მომხმარებლის გვერდზე

საკითხი #6 „ბაზის“ გამოყენება

- „ცოდნის ბაზაში“ გადაჭრის გზების ძიება

საკითხი #7 ჩაბნის გამოყენება

- ჩაბნის საშუალებით თქვენი კომპანია საუბარი

საკითხი #8 დადასტურების ფუნქციონალის გამოყენება

- მომხმარებლის დადასტურება სისტემის საშუალებით
- მომხმარებლის დადასტურება მეილის საშუალებით

საკითხი #9 მომხმარებლის კრედიტის კერძონალიზაცია

- კაროლის ცვლილება
- ენის ცვლილება
- დროის ფორმატის ცვლილება
- შეტყობინების ტონი
- ნავიგაციის მენიუს განლაგების კერძონალიზაცია
- ფერების კერძონალიზაცია

თავი II სერვისის დესკის გამოყენება ტექნიკოსის მხრიდან

საკითხი #10 სანყისი გვერდი

- დარეგისტრირებული მოთხოვნების მიმოხილვა
- დავალებების მიმოხილვა / დამატება
- განცხადებების მიმოხილვა / დამატება
- შესვენებების მიმოხილვა / დამატება
- დასტურების მიმოხილვა

საკითხი #11 დამგეგმავი დაფა

- დამგეგმავი დაფის გამოყენება
- შვებულების მონიშვნა
- შემცვლელი ტექნიკოსის დამატება

საკითხი #12 „დეშტორდის“ გამოყენება

- „დეშტორდის“ ორგანიზება
- ვიჭეტების დამატება
- „დეშტორდის“ გაფილტვრა ჯგუფების და საიტების მიხედვით

საკითხი #13 სერვისების კატალოგი

- სერვისების კატალოგის განხილვა
- კატალოგში შემავალი სერვისების განხილვა

საკითხი #14 მოთხოვნის დარეგისტრირება

- მოთხოვნის დარეგისტრირება შესაბამისი შაბლონის საშუალებით
- მოთხოვნის ინფორმაციის შევსება

საკითხი #15 დარეგისტრირებული მოთხოვნის დამუშავება

- მოთხოვნის მიღება ან სხვა ტექნიკოსზე მიმართვა
- დარეგისტრირებული მოთხოვნის რედაქტირება
- მოთხოვნის შაბლონის ცვლილება
- მოთხოვნადან მიმოწერის წარმოება გარეგისტრირებულთან ან სხვა ტექნიკოსთან
- მოთხოვნის გაზიარება
- მოთხოვნის სტატუსის ცვლილება, პრიორიტეტის, ბოლო ვადის ცვლილება
- მოთხოვნაზე დავალებების დამატება
- მოთხოვნაზე შენიშვნის დამატება
- მოთხოვნაზე შესვენების დამატება
- დამოკიდებულების დამატება
- მოთხოვნის გაგზავნა დასტურზე
- მოთხოვნის დუბლირება

- მოთხოვნაზე გადაწყვეტილების დამატება
- მოთხოვნაზე სამუშაო ჟურნალის დამატება
- მოთხოვნაზე საკონტროლო ჩამონათვალის დამატება

საკითხი #16 ძიების ფუნქციონალის გამოყენება

- ფილტრების გამოყენება
- ინდივიდუალური ფილტრის დამატება
- ველის დამატება მოთხოვნის გვერდზე
- ძიება ველების მიხედვით
- გაფართოებული ძიება

საკითხი #17 მოთხოვნების გვერდი

- მოთხოვნის გვერდის გამართვა
- ფერის კარამეტრების გამოყენება
- ხედების ცვლილება
- საერთო მოქმედებები - მოთხოვნების გაერთიანება, მიბმა, დამოკიდებულება.

საკითხი #18 „ცოდნის ბაზის“ გამოყენება

- “ცოდნის ბაზაში” გადაჭრის გზების ძიება
- “ცოდნის ბაზაში” ახალი გადაწყვეტილების დამატება
- გადაწყვეტილების დადასტურება

საკითხი #19 ჩაბის გამოყენება

- ჩაბის საშუალებით მარეგისტრირებულთან საუბარი
- ჩაბის საშუალებით მოთხოვნის შექმნა

საკითხი #20 სწრაფი მოქმედებები

- კასუნის შაბლონის დამატება
- მაუნჯებლობის შეტყობინება

საკითხი #21 მომხმარებლის კროფილის კერსონალიზაცია

- კაროლის ცვლილება
- ენის ცვლილება
- დროის ფორმატის ცვლილება
- შეტყობინების ტონი
- ნავიგაციის მენიუს განლაგების კერსონალიზაცია
- ფერების კერსონალიზაცია

საკითხი #22 პრობლემის დაგეგმვა და დაგეგმვა

საკითხი #23 ცვლილების დაგეგმვა და დაგეგმვა

საკითხი #24 პროექტების შექმნა

საკითხი #25 ასევეების მიმოხილვა

საკითხი #26 ასევეების სკანირება

საკითხი #27 CMDB რუკის აგება

საკითხი #28 შესყიდვის მოთხოვნის და ორდენის გაფორმება

საკითხი #29 კონტრაქტების დაგეგმვა

საკითხი #30 რეპორტების გენერირება

- არსებული ანგარიშების გამოყენება
- ახალი ინდივიდუალური ანგარიშის შექმნა
- ანგარიშების რედაქტირება
- დროის ფილტრების დაგეგმვა
- ანგარიშის გაფართოებული გაფილტვრა
- დაჯგუფების შექმნა
- დიაგრამების შექმნა ანგარიშებისთვის
- ანგარიშის შენახვა
- ანგარიშის ჩამოტვირთვა სასურველი ფორმატით
- ანგარიშის გაგზავნა ფოსტის მეშვეობით
- ბანრიგის ანგარიშის შექმნა

თავი III ადმინისტრატორის კანელის გამოყენება

საკითხი #31 შესავალი

საკითხი #32 საორგანიზაციო დეტალები

- ორგანიზაციის დეტალები
- საფოსტო სერვერის პარამეტრების
- SMS შეტყობინების პარამეტრები
- სანიტები
- სამუშაო საათები
- დეკარტაქმენტები
- ორგანიზაციული როლები

საკითხი #33 მომხმარებლები

- როლები

- მომხმარებლები
- ტენიკოსები
- მხარდაჭერის ჯგუფები
- AD
- ტენიკოსის ავტომატური მიმავრება

საკითხი #34 ტენიკური დახმარების კერძალიზაცია

- კატეგორია
- სტატუსი
- გავლენა
- კრიოტიტები
- დავალების შაბლონები
- დავალების ავტომატიზაცია
- შეტყობინების წესები
- საკონტროლო ჩამონათვალი

საკითხი #35 ინციდენტების მართვა

- ინციდენტის შაბლონები
- ველის და ფორმის წესები
- დამატებითი ველები
- მოთხოვნის დახურვის წესები
- გადაწყვეტილების და კასუსის შაბლონი
- ავტომატიზაციები
- ჩათის პარამეტრები
- მოთხოვნის სასიცოცხლო ციკლი
- SLA

საკითხი #36 სერვისების კატალოგი

- სერვისის კატეგორიები
- სერვისის კატალოგი
- SLA

საკითხი #37 პრობლემის/ცვლილების მართვა

- პრობლემის დამატებითი ველები
- პრობლემის დახურვის წესები
- ცვლილების ტიპები და მიზეზი
- CAB
- ცვლილების როლები
- ეტაპები და სტატუსები
- სამუშაო პროცესის ფლოუ
- ცვლილების შაბლონის შექმნა
- SLA
- კონფიგურაციები

საკითხი #38 პროექტების მართვა

- პროექტის ტიპები
- როლები
- პროექტის სტატუსები
- პროექტის შაბლონები

საკითხი #39 ავთივების მართვა

- აგენტების კონფიგურაცია
- დოკუმენტის სკანირება
- უსელის სკანირება
- SNMP კონფიგურაცია
- პროდუქტის ტიპი
- ვენდორი
- ასეტის მდგომარეობა
- სოფთვეარის ტიპები და კატეგორიები

საკითხი #40 შესყიდვის და კონტრაქტის მენეჯმენტი

- შესყიდვის მოთხოვნის პარამეტრები
- დამატებითი ველები
- მომწოდებლის სერვისები
- კონტრაქტის ტიპები

საკითხი #41 მომხმარებლის გამოკითხვა

- გამოკითხვის კონფიგურაცია
- გამოკითხვის წესები
- გამოკითხვის ანგარიშები

საკითხი #42 ძირითადი პარამეტრები

- კორტალის გაფართოებული პარამეტრები
- მომხმარებლის კორტალის მორგება
- UI კონფიგურაცია
- უსაფრთხოების პარამეტრები
- SSL სერტიფიკატის იმპორტი
- დანართის პარამეტრები
- სარეზერვო კოპირება

საკითხი #43 ZIA-ს კონფიგურაცია

საკითხი #44 აკლიკაციები და ინტეგრაციები