

SERVICE DESK DESIGN

Aus der Praxis für die Praxis

In dem Service Desk Design Workshop schulen unsere erfahrenen Experten Ihre Support-Mitarbeiter in Themen wie Team- und Kundenkommunikation sowie Prozessoptimierung. Der Workshop besteht aus einem theoretischen Teil, in dem zertifizierte Trainer basierend auf dem ITIL®-Rahmenwerk beraten und in klassischen Kommunikationstechniken schulen. In dem praktischen Teil gibt ein erfahrener RDS-Experte hilfreiche Tipps für den täglichen Umgang mit den Anwendern, zur Ticketerfassung und einem optimalen Wissensmanagement.

Was ist das Besondere?

In dem Workshop wird den Support-Mitarbeitern vermittelt, wie wichtig ihre Position und ihre Außenwirkung für die gesamte IT-Abteilung ist. Das Besondere an dem Workshop ist die Vielfalt der Themen, die hier sinnvoll kombiniert werden. Theorie und Praxis sowie die Bedeutung von technischem Wissen, Empathie und Kommunikation werden in einen gemeinsamen Kontext gebracht und dabei nicht nur abstrakt, sondern ganz konkret an Beispielen aus dem eigenen Alltag betrachtet.

Workshop-Inhalte



Ziele

- 🚩 Zielgerichteter Aufbau eines neuen Service Desk
- 🚩 Umstrukturierung bzw. Optimierung eines bestehenden Service Desk
- 🚩 Beschleunigung der Abläufe durch Prozessoptimierung
- 🚩 Verbesserung der Außenwirkung des Service Desk innerhalb des Unternehmens
- 🚩 Etablierung eines Single-Point-of-Contact (SPoC)
- 🚩 Besseres Controlling durch KPIs
- 🚩 Verbesserung der Kommunikation mit den Anwendern

Das könnte Sie auch interessieren

- ➔ Flexible Service Desk
- ➔ Shared Service Desk
- ➔ Remote Service Desk
- ➔ Hybrid Service Desk
- ➔ Managed Services

ITIL® is a registered trade marks of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.