



### ZIELGRUPPE

Das Administratortraining ist sowohl für Anfänger als auch für erfahrene ITSM-Nutzer konzipiert – unabhängig ihrer Rolle im Projekt oder der Linie. Neueinsteiger erhalten die Möglichkeit, neue Erfahrungen zu sammeln, während bereits vorhandenes Wissen für Fortgeschrittene vertieft werden kann.

### ÜBER DAS TRAINING

Die praxisorientierte Schulung "Ivanti Neurons for ITSM Admin & Customization" konzentriert sich auf die Kernfunktionalitäten von Ivanti Neurons for ITSM. Teilnehmer, egal ob Einsteiger oder erfahrene Nutzer, erwerben während des dreitägigen Trainings das Wissen, um die Rolle des Administrators innerhalb von Ivanti Neurons for ITSM erfolgreich auszufüllen.

Durch eine workshopähnliche Herangehensweise werden alle theoretischen Konzepte anhand von realen Anwendungsbeispielen vermittelt und anschließend durch praktische Übungen vertieft, um ein praxisnahes Verständnis zu gewährleisten. Die Agenda der Schulung kann je nach Vorkenntnissen und Erfahrungen der Teilnehmer angepasst werden, indem theoretische und praktische Themenblöcke entsprechend erweitert oder zusammengefasst werden. Unsere praxiserfahrenen und zertifizierten Trainer stellen sicher, dass die zur Verfügung stehende Schulungszeit optimal genutzt wird, damit sowohl unerfahrene als auch erfahrene Nutzer maximal von dem Training profitieren können.

### KURS

Ivanti Neurons for ITSM  
Admin & Customization

### DAUER

3 Tage

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Vorkenntnisse können hilfreich sein, sind aber nicht zwingend vorausgesetzt

### ZIEL DER SCHULUNG

Während des dreitägigen Schulungsprogramms zu Ivanti Neurons for ITSM werden sowohl grundlegende als auch fortgeschrittene Konzepte behandelt, um ein umfassendes Verständnis der Thematik zu vermitteln. Die Teilnehmer werden durch ein umfangreiches Übungsprogramm mit den einzelnen Inhalten und Funktionen des Service-Managers vertraut gemacht. Die praktische Umsetzung eigener oder ausgewählter Beispielszenarien ermöglicht einen direkten Praxisbezug. Durch aktive Gruppenarbeit erlangen die Teilnehmer ein fundiertes Verständnis für den Umgang mit Ivanti Neurons for ITSM.

Unser erfahrener Trainer führt die Teilnehmer praxisnah durch das Schulungsprogramm und bereitet sie somit auf administrative Aufgaben vor. Nach Abschluss der Schulung verfügen die Teilnehmer über ein solides Verständnis aller Funktionen und Prozesse. Sie sind in der Lage, zukünftige Anpassungen eigenständig innerhalb ihrer Organisationen im Tool umzusetzen.

# AUFBAU DER SCHULUNG

## TAG 1

- Entwicklung eigener Use Cases
- Diagramme der Use Cases gemeinsam erarbeiten und vervollständigen
- Einführung in die Administrative Oberfläche
- Vorstellung von Business Objects, Erstellung von Layouts etc.
- Entwicklung der ersten Use Cases

## TAG 2

- Weiterentwicklung der Use Cases
- Besprechung von Relationen
- Quick Actions
- Business Rules und Workflows

## TAG 3

- Weiterentwicklung der Use Cases
- Request Offerings
- Escalation Schedules
- Weitere Anlaufstellen in der Administrativen Oberfläche
- Q&A
- Abschluss- und Feedbackrunde

## INHALTE

Die folgenden Inhalte werden während des Trainings im Rahmen der Entwicklung der Use Case behandelt, falls von den Teilnehmern nicht anders gewünscht:

- Administrative Übersicht und Grundprozesse
- Konzepte zur Sicherheit und Datensicherheit
- Gestaltung und Dashboards
- Systemarchitektur: Cloud versus On-Premise
- Erstellung von Aktionen, Workflows, Beziehungen und Ereignissen
- Verwaltung von Eskalationen
- Schnittstellen für Anforderungsangebote und Servicekataloge
- Implementierung von Anwendungsfällen im Service Level Management

## UNTERLAGEN & EQUIPMENT

Jeder Teilnehmer erhält eine digitale Kopie der Schulungsunterlagen, welche Aufgaben und Hinweise zur Bearbeitung und Umsetzung der Trainingsinhalte beinhalten.

Die Teilnehmer sollten während des Trainings ein passendes Endgerät in Betrieb nehmen können, mit dem sie die Aufgaben des Trainings zusammen mit den anderen Teilnehmern bearbeiten können.

## TEILNAHMEBESCHEINIGUNG

Jeder Teilnehmer erhält eine Teilnahmebescheinigung, welche die erfolgreiche Teilnahme an dem Training bestätigt.

**PREIS**  
ab 2.298 € pro  
Teilnehmer (zzgl. MwSt.)