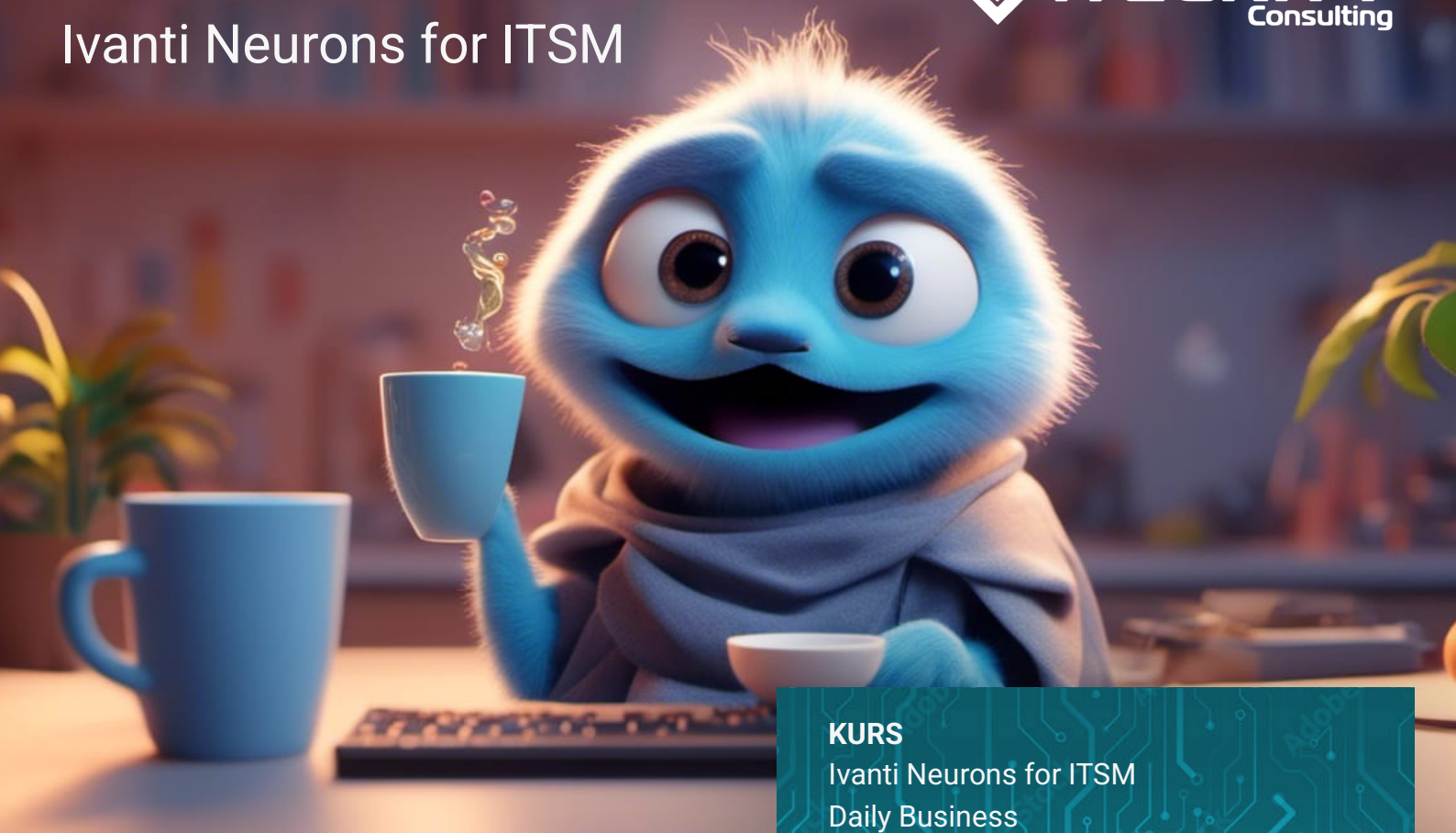


# DAILY BUSINESS

## Ivanti Neurons for ITSM



### ZIELGRUPPE

Das Training richtet sich an alle, die täglich mit Ivanti Neurons for ITSM arbeiten, einschließlich Projektteams, Kundenprojektleitern, Service Desk Mitarbeitern und Support auf 2nd & 3rd Level.

Unsere erfahrenen Trainer vermitteln praxisnahe Einblicke und wertvolle Best Practices, um die vielfältigen Funktionen des Tools optimal zu nutzen. Egal, ob Sie Ihre Kenntnisse vertiefen oder neu einsteigen möchten – dieses Training bietet Ihnen die Möglichkeit, Ihre Fähigkeiten zu erweitern und effizienter zu arbeiten.

### ÜBER DAS TRAINING

Diese kompakte Schulung, unter dem Leitmotiv "My Daily Business", wird maßgeschneidert für Sie, Ihre Mitarbeiter oder Ihre Kunden durchgeführt.

Dabei werden die Teilnehmer anhand der Standardprozesse von Ivanti Neurons for ITSM geschult ("out of the box", Tool-Standard) und ihnen die technischen Möglichkeiten vermittelt, die für die tägliche Nutzung des Tools von entscheidender Bedeutung sind.

Unsere Trainer verfügen über umfangreiche Erfahrungen mit dem Tool und können daher aus einem breiten Wissensschatz schöpfen, um den Teilnehmern wichtige "Best Practices" zu vermitteln.

### KURS

Ivanti Neurons for ITSM  
Daily Business

### DAUER

1 Tag

### TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

Außer einem Interesse an der Thematik sind keine Vorkenntnisse erforderlich.

### ZIEL DER SCHULUNG

Während des Trainings werden den Teilnehmern die Standardprozesse und Funktionen vermittelt, die das Tool bietet. Mithilfe von interaktiven Übungen und Demonstrationen erlernen die Teilnehmer die erforderlichen Fähigkeiten zur effektiven Nutzung des Tools.

Nach Abschluss der Veranstaltung verfügen die Teilnehmer über ein besseres Verständnis der Lösung und darüber, wie sie diese in ihrem täglichen Arbeitsablauf besser nutzen können.

Zusätzlich erhalten die Teilnehmer praktische Tipps und Best Practices, um die Effizienz und Produktivität bei der Anwendung des Tools zu steigern. Durch den Austausch von Erfahrungen untereinander wird zudem ein umfassendes Verständnis für die vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten des Tools gefördert.

# AUFBAU DER SCHULUNG

## TEIL A

- Rollen
- Tool-Standard Prozesse: Incident, Service Request, Problem, Change, Task etc.
- Erstellen / Bearbeiten von Datensätzen

## TEIL B

- Arbeit mit Listen
- Suchen erstellen
- Reporting Optionen

## TEIL C

- Dashboards bauen
- Kommunikation aus dem Tool heraus
- Anlage und Pflege von Stammdaten
- Offene Q&A Runde

## INHALTE

Die folgenden Inhalte werden während des Trainings vermittelt:

- Praktische Anwendung zur Erstellung und Bearbeitung von Datensätzen durch vielfältige Interaktionsmöglichkeiten
- Effektive Nutzung von Listenfunktionen zur Organisierung von Daten
- Erstellung von individuellen Suchabfragen für gezielte Datenrecherche
- Aufbau aussagekräftiger Dashboards zur übersichtlichen Darstellung von Informationen
- Nutzung verschiedener Reporting-Optionen zur Analyse von Leistungsdaten
- Direkte Kommunikation aus dem Tool heraus zur effizienten Zusammenarbeit
- Zugriff auf unterschiedliche Ansichten je nach Benutzerrolle, einschließlich Self-Service und Analystenperspektive
- Anlage und fortlaufende Aktualisierung von Stammdaten zur Sicherstellung von Datenqualität

## 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 1.148 € pro  
Teilnehmer (zzgl. MwSt.)