

SERVICE DESK- UND IT-SELF-SERVICE

Schulterschluss zwischen Service Desk und IT-Betrieb

Inhalt

- IT-Service-Desk als Alleskönner
- Intelligentes Wissensmanagement im IT-Service-Desk
- Top-Kennzahlen zur IT-Service-Desk-Steuerung
- Zugeschnittene Motivationskonzepte für IT-Service-Desk-Mitarbeiter
- Wichtige Förderungselemente für IT-Service-Desk-Mitarbeiter
- Konzeption von IT-Self-Services zur Entlastung am IT-Service-Desk
- Wie man heutige Vorstufen der IT für den IT-Self-Service nutzt
- IT-Self-Services auf dem Prüfstand
- Effiziente Steuerung und Kontrolle von IT-Self-Services
- IT-Service-Desk-Tools im Vergleich

... IT-Self-Services erkennen

... IT Tiefenkenntnisse haben

**IT-Self-Service-Designer
müssen ...**

... neue Wege gehen

... alle Schritte vordenken können

SCHOLDERER

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

sla@scholderer.de

www.scholderer.de