

Tytuł szkolenia: Helpdesk IT

Kod szkolenia: Helpdesk IT

Wprowadzenie

Praktyczne szkolenie dotyczące pracy z użytkownikami. Idealne dla osób pracujących lub planujących pracę w helpdesku. Przewijają się w nim tematy zarówno techniczne - dotyczące konfiguracji systemów i sieci, jak i tematy dotyczące rozmowy z użytkownikami.

Adresaci szkolenia

Pracownicy zespołów wsparcia użytkowników lub ubiegający się o pracę w helpdesku.

Cel szkolenia

Zwiększenie kompetencji technicznych oraz miękkich dla osób na pierwszej linii wsparcia dla użytkowników końcowych.

Czas i forma szkolenia

- 21 godzin (3 dni x 7 godzin), w tym wykłady i warsztaty praktyczne.

Plan szkolenia

1. Helpdesk a Service Desk

- podstawowe pojęcia, różnice, specyfika pracy

2. Modelowanie i analiza procesów

3. Obsługa klienta – telefoniczna, mailowa, bezpośrednia

4. Systemy operacyjne

- instalacja systemów klienckich oraz serwerowych Windows i Linux
- konfiguracja wybranych usług i sieci

5. Sieci komputerowe

- model ISO/OSI
- charakterystyka urządzeń sieciowych
- adresy IP – klasy, maski i wszystko co z nimi związane
- kable sieciowe – praktyczne ćwiczenia z zarabiania kabli – postępowanie w przypadku usterek

6. Arkusz kalkulacyjny

- tworzenie statystyk

7. Rozmowa z użytkownikiem końcowym

- jak wydobyć od użytkownika najważniejsze informacje
- rozmowa z trudnym klientem
- tworzenie checklist

8. Narzędzia do obsługi klienta

- domena AD w Windows i odpowiednik w Linux
- zarządzanie serwerami plików
- pomoc zdalna

9. Praktyczne gry symulacyjne