



## IT Help Desk Management

**NCITM.018 | Durasi: 3 (Tiga) Hari**

### Deskripsi

Help Desk adalah suatu unit kesatuan yang merupakan gabungan dari beberapa grup. Fungsi utama Help Desk adalah sebagai pemberi layanan terpusat kepada semua pengguna IT dalam suatu organisasi.

Training ini membahas konsep dan pemahaman dasar untuk penerapan Help Desk dalam ruang lingkup bisnis dan perusahaan. Pokok materi yang dibahas diantaranya mencakup penyusunan rencana; penentuan layanan; pengukuran kinerja; penggunaan perangkat dan teknologi Help Desk; termasuk materi Self-Management serta Soft-Skills yang mutlak dibutuhkan dalam proses penyampaian layanan kepada pengguna.

Modul training disusun dari berbagai sumber dan media pembelajaran dengan penyajian materi dalam bentuk pengenalan konsep dan teori; serta tentunya dipandu oleh trainer atau instruktur yang telah berpengalaman di bidangnya.

### Outline Materi

- Help Desk Management and Establishment
- Defining Help Desk Rules and Policies
- Tools and Technologies
- Defining Service Level Agreement
- Monitoring and Analyzing Ticket Status (Open, In-Progress, Closed)

# Training Syllabus

- User Requests Management
- User Requests Policies
- User Requests Scope and Classification
- Escalating User Requests
- Incident Handling
- Troubleshooting Process