

SILABUS TRAINING **IT MANAGEMENT**

IT Help Desk Management

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 yang ditujukan terutama untuk kalangan bisnis dan perusahaan.

Pokok bahasan materi dalam training ini 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.

Materi training disusun dari berbagai sumber dan media pembelajaran. Training akan disampaikan dalam bentuk pengenalan konsep, teori, dan praktek dalam porsi yang seimbang, serta dipandu oleh trainer atau instruktur yang telah berpengalaman di bidangnya.

Durasi dan Waktu

- Durasi Pelaksanaan: 2 (Dua) Hari Intensif
- Waktu Pelaksanaan: 09.00 - 15.00 WIB

Outline Materi

- Introduction
- IT 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)
- User Requests Management
- User Requests Policies
- User Requests Scope and Classification
- Escalating User Requests
- Incident Handling

■ Troubleshooting Process

Note

- Regular Training dan Online Training minimum kuota peserta 2 orang.
- In-House Training dan Off-Site Training minimum kuota peserta 8 orang.
- Online Training menggunakan software Zoom Meeting.
- Hubungi kami untuk biaya training serta pembuatan Surat Penawaran.