

■ SAP Solution Manager Workshops



Service Desk overview

Cursusgegevens

Duur: 1 dag

Taal: Nederlands

Data: 7 april, 14 mei of 11 juni 2009

Tijd: 09.30 – 16.30 uur

Inhoud

De workshop Service Desk overview behandelt de functionaliteiten van Service Desk in SAP Solution Manager. Service Desk is het “incidenten ticket” systeem in Sap Solution Manager. In de workshop komen de volgende onderwerpen aan bod:

- SAP Solution Manager overview
- Wat is Service Desk?
 - Aanmaken melding
 - Aanvullen/oplossen melding
 - Slim incidentenbeheer
- Analyse en rapportage



Doelgroep

Deze workshop is bedoeld voor SAP consultants, applicatiebeheerders, key-users, SAP projectleiders, ontwikkelaars en change managers die geïnteresseerd zijn in de functionaliteiten van Service Desk in SAP Solution manager en de mogelijke toepassingen daarvan binnen de organisatie.

Onze workshops

- De workshops kunnen als maatwerk geleverd worden, zodat rekening wordt gehouden met uw specifieke voorkeur voor onderwerpen.
- Op aanvraag is het mogelijk de workshops op uw locatie te verzorgen.
- Alle workshops hebben een interactief en hands-on karakter, waarbij veelal gebruik wordt gemaakt van een business case.

Faciliteiten

Onze locatie in Utrecht is uitgerust met een moderne trainingsruimte, is goed bereikbaar met het openbaar vervoer en biedt voldoende parkeerruimte. Vanzelfsprekend maakt een lunch deel uit van de workshop. Een routebeschrijving vindt u op www.newcolutions.nl.

Kosten en korting

De kosten voor een workshop bedragen € 400,00 (exclusief BTW) per dag per persoon. Indien u voor meerdere workshops tegelijk inschrijft of meerdere consultants tegelijk voor één workshop inschrijft, is een korting van toepassing. Na inschrijving ontvangt u een factuur die binnen 7 dagen, doch vóór aanvang van de workshop dient te zijn voldaan.

Annuleren

Tot 14 dagen voor aanvang van de workshop is annuleren kosteloos. Daarna wordt bij annulering 20% van het factuurbedrag in rekening gebracht. Bij annuleren binnen 7 dagen voor aanvang van de workshop wordt geen geld gerestitueerd en is het volledige factuurbedrag verschuldigd.