

PLAN DU COURS AssetCenter v4.x : HelpDesk

Durée : 2 jours

Pré requis : Avoir des connaissances de base en informatique et de Windows

Objectifs : Savoir utiliser le module « **HelpDesk** » d'AssetCenter

Public : Utilisateurs d'un ou plusieurs modules d'AssetCenter v4.x

1. Ergonomie

- ✓ Démarrer AssetCenter
- ✓ Composition d'un écran standard
- ✓ Les modes d'affichage des écrans
- ✓ Déplacements dans AssetCenter
- ✓ Recherche d'un enregistrement

2. Manipulations des enregistrements

- ✓ Création et création cyclique
- ✓ Création par duplication
- ✓ Modification
- ✓ Suppression

3. Le Référentiel AssetCenter

- ✓ Les personnes et services
- ✓ Les biens
- ✓ Les modèles
- ✓ Types de problèmes
- ✓ Les Groupes de support
- ✓ Les Calendriers
- ✓ Gravités
- ✓ Les procédures d'escalade

4. Principes du HelpDesk

- ✓ Prise d'appel
- ✓ Suivi du dossier de support

5. Gestion des interventions

- ✓ Création et gestion des interventions

6. Gestion des nouvelles

- ✓ Création et gestion des nouvelles

7. Gestion des solutions

- ✓ Base de connaissance
- ✓ Arbre de résolution

8. Outils complémentaires

- ✓ Tableau de bord
- ✓ Tableau de statistiques
- ✓ Suivi des dossiers

9. Personnalisation des écrans

- ✓ Configurer les onglets
- ✓ Configurer la liste
- ✓ Gestion des Vues
- ✓ Personnalisation des menus

10. Les filtres et requêtes

- ✓ Filtres simples
- ✓ Filtres multiples
- ✓ Filtres non visibles
- ✓ Requêtes

11. Impressions et export simples

- ✓ Formulaires
- ✓ Etats Crystal Report
- ✓ Export d'une liste