

Szkolenie: Compendium CE
OTRS: System zgłoszeń serwisowych



Cel szkolenia:

Poznanie zasad **rejestracji zgłoszeń**. Zdobycie umiejętności instalowania i konfigurowania systemu **OTRS (Open Source Trouble Ticket System)**.

Plan szkolenia:

- OTRS na tle innych systemów biletowania
- Wymagania systemu
- Instalowanie i konfigurowanie komponentów
- Anatomia OTRS
- Koncepcja i nazewnictwo
 - Użytkownik a klient
 - Grupy i uprawnienia
 - Budowa ról
 - Kolejki, parametry, znaczenie dla systemu
 - Metody zgłaszania problemów
 - Współpraca z systemem pocztowym
 - Praca ze zgłoszeniem (biletem)
 - Historia zgłoszenia i baza wiedzy na podstawie FAQ
 - Analiza zgłoszeń
 - Dodatkowe możliwości - wsparcie dla SLA, bilety hierarchiczne, wewnętrzny kalendarz
 - Czynności administracyjne
- OTRS, jako system z przyszłością.

Wymagania:

- Podstawowa znajomość systemu [Linux](#) oraz zagadnień związanych z: pocztą elektroniczną, serwerem [Apache](#) i [MySQL](#).
- Mile widziana podstawowa znajomość Perla. System nie korzysta z PHP!

Poziom trudności



Certyfikaty:

Uczestnicy szkolenia otrzymują **certyfikat** ukończenia szkolenia wystawiony imiennie oraz na firmę sygnowany przez firmę **Compendium**

Prowadzący:

Wykładowca Compendium Centrum Edukacyjnego.