

Szkolenie: Compendium CE  
OTRS: System zgłoszeń serwisowych

FORMA SZKOLENIA	MATERIAŁY SZKOLENIOWE	CENA	CZAS TRWANIA
Stacjonarne	Tradycyjne	2800 PLN NETTO*	2 dni
Stacjonarne	Cyfrowe	2800 PLN NETTO*	2 dni
Stacjonarne	Tablet CTAB	3400 PLN NETTO*	2 dni
Metoda dlearning	Tradycyjne	2800 PLN NETTO*	2 dni
Metoda dlearning	Cyfrowe	2800 PLN NETTO*	2 dni
Metoda dlearning	Tablet CTAB	2800 PLN NETTO*	2 dni

\* (+VAT zgodnie z obowiązującą stawką w dniu wystawienia faktury)

## LOKALIZACJE

Kraków - ul. Tatarska 5, II piętro, godz. 9:00 - 16:00

Warszawa - ul. Bielska 17, godz. 9:00 - 16:00

## 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.