

Název školení	Počet dní	Termín	Náplň
17.3.23 CA Service Desk Manager - CA ITSM - procesy a možnosti	1	20.11.2023	Pochopení ITSM procesů, Incident management, Request Fulfillment, Problem management
17.3.23 CA Service Desk Manager - CA ITSM - procesy a možnosti	1	20.11.2023	Pochopení ITSM procesů, Incident management, Request Fulfillment, Problem management
17.3.23 CA Service Desk Manager - CA ITSM - procesy a možnosti	1	20.11.2023	Pochopení ITSM procesů, Incident management, Request Fulfillment, Problem management
17.3.23 CA Service Desk Manager - Pokročilý reporting	1	21.11.2023	Práce s výstupy CA Reportingu a možnosti zpracování v rámci Visual Basic
17.3.23 CA Service Desk Manager - Pokročilý reporting	1	21.11.2023	Práce s výstupy CA Reportingu a možnosti zpracování v rámci Visual Basic
17.3.23 CA Service Desk Manager - Service Level Management - 2 dny	2	23.-24.11.2023	Service Level Management II. - pokročilé měření KPI, service Contracts apod.
17.3.23 CA Service Desk Manager - Service Level Management - 2 dny	2	23.-24.11.2023	Service Level Management II. - pokročilé měření KPI, service Contracts apod.
17.3.23 CA Service Desk Manager - WSP - základy custom úprav	1	22.11.2023	Jak v rámci CA Service Desku provádět základní formulářové a datové úpravy, práce s CA Web Screen Painter
17.3.23 CA Service Desk Manager - WSP - základy custom úprav	1	22.11.2023	Jak v rámci CA Service Desku provádět základní formulářové a datové úpravy, práce s CA Web Screen Painter
17.3.23 CA Service Desk Manager - Ústředna a hotline - 1 den	1	12.12.2023	Soft skills – asertivita, komunikace a emoce (zozeznávání jednotlivých stylů komunikace, kdy a jak použít asertivní komunikaci, jak zvládat konfliktní situace apod.)
17.3.23 CA Service Desk Manager - Ústředna a hotline - 1 den	1	05.12.2023	Soft skills – asertivita, komunikace a emoce (zozeznávání jednotlivých stylů komunikace, kdy a jak použít asertivní komunikaci, jak zvládat konfliktní situace apod.)
17.3.23 CA Service Desk Manager - Ústředna a hotline - 1 den	1	05.12.2023	Soft skills – asertivita, komunikace a emoce (zozeznávání jednotlivých stylů komunikace, kdy a jak použít asertivní komunikaci, jak zvládat konfliktní situace apod.)
17.3.23 CA Service Desk Manager - Ústředna a hotline - 1 den	1	05.12.2023	Soft skills – asertivita, komunikace a emoce (zozeznávání jednotlivých stylů komunikace, kdy a jak použít asertivní komunikaci, jak zvládat konfliktní situace apod.)
17.3.23 CA Service Desk Manager - Ústředna a hotline - 1 den	1	05.12.2023	Soft skills – asertivita, komunikace a emoce (zozeznávání jednotlivých stylů komunikace, kdy a jak použít asertivní komunikaci, jak zvládat konfliktní situace apod.)
17.3.23 CA Service Desk Manager - Ústředna a hotline - 1 den	1	05.12.2023	Soft skills – asertivita, komunikace a emoce (zozeznávání jednotlivých stylů komunikace, kdy a jak použít asertivní komunikaci, jak zvládat konfliktní situace apod.)
17.3.23 CA Service Desk Manager - Ústředna a hotline - 1 den	1	12.12.2023	Soft skills – asertivita, komunikace a emoce (zozeznávání jednotlivých stylů komunikace, kdy a jak použít asertivní komunikaci, jak zvládat konfliktní situace apod.)
17.3.23 CA Service Desk Manager - Ústředna a hotline - 1 den	1	12.12.2023	Soft skills – asertivita, komunikace a emoce (zozeznávání jednotlivých stylů komunikace, kdy a jak použít asertivní komunikaci, jak zvládat konfliktní situace apod.)
17.3.23 CA Service Desk Manager - Ústředna a hotline - 1 den	1	12.12.2023	Soft skills – asertivita, komunikace a emoce (zozeznávání jednotlivých stylů komunikace, kdy a jak použít asertivní komunikaci, jak zvládat konfliktní situace apod.)