

Être un téléconseiller dans un Service Desk selon ITIL

jcf

Objectifs :

- Situer sa fonction, sa mission, son rôle dans le Service Desk
- Situer le Service Desk au sein du référentiel ITIL
- Identifier les comportements attendus dans un Service Desk
- Établir une relation de confiance avec l'utilisateur
- Être à l'aise dans un Service Desk

Contenu :

- Introduction à ITIL
- Le Service Desk et Incident Management
- Identifier les différences entre les bonnes pratiques Help Desk et les bonnes pratiques Service Desk
- Les impératifs de qualité dans la prestation de services
- Les quatre phases pour obtenir un client satisfait
- Analyse des comportements nécessaires pour satisfaire ses clients

Méthodologie :

- Exposés théoriques, discussions interactives
- Exercices individuels, collectifs et jeux de rôles

Public :

- Les superviseurs et téléconseillers qui sont appelés à travailler dans le contexte du référentiel ITIL et IT Service Management

Durée :

- 2 Jours