





Programme de la formation

DIAGNOSTICITÉ ET RÉOLUTION D'INCIDENTS AU HELP DESK

-  En groupe sur site
-  3,5 heures sur 0,5 jour(s)
-  Salarié en poste · De 4 à 8 participants
-  250 € HT / 300 € TTC par participant

Description courte

Prendre en charge et diagnostiquer des incidents IT nécessite de connaître et maîtriser les fondamentaux de la diagnosticité.

Profil des participants

Toute personne désirant apprendre une méthode pour optimiser le traitement d'incident informatique.

Prérequis

Les prérequis : Exercer ou s'apprêter à exercer un métier de relation client à distance en environnement IT

Posséder une compréhension orale et écrite du français.

Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de

- Systématiser l'approche de raisonnement et l'approche décisionnel
- Pratiquer les méthodes de communication qui permettent d'obtenir l'information utile
- Initier une résolution d'incident

Contenu

Introduction au diagnostic en environnement support informatique

- Qu'est ce qu'un diagnostic ?
- Comprendre une demande et son contexte

Méthode

- Méthode : généralités
- Le questionnement
- La reformulation
- La notion d'impact
- Les informations contextuelles
- Méthode entonnoir et analyse

Résoudre

- Les étapes essentielles

Pédagogie et organisation

Les méthodes pédagogiques de la formation

- Exercices collectifs ludiques
- Exercice de design thinking et de brainstorming

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : *(mise en place de compensation...)*

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

Diane Andrzejak