



TRAITER UN INCIDENT ET PARTICIPER AU SUIVI DU PARC

1750 € HT (tarif inter) | REF : ASS61
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs
d'emploi

Savoir traiter un incident dans un centre de services et participer au suivi du parc informatique.

PROGRAMME

Introduction

- Les compétences téléphoniques de bases.
- Les étapes d'une conversation efficace.
- Gérer les plaintes.
- Conclusion.

Négocier en situation de conflit et gérer son stress

- Introduction.
- Savoir adapter sa communication selon l'utilisateur.
- La gestion du stress.
- Conclusion.

Les scripts

- Utiliser un script de questionnement et de résolution de problèmes.
- La problématique de l'utilisateur.
- Les organigrammes de diagnostic.

Utiliser une base de connaissances

- Introduction.
- Les bases de connaissances.

Un logiciel de gestion de parc ou de configurations : GLPI

- Introduction et fonctions des logiciels de gestion de parc informatique, inventaire.
- Présentation du logiciel GLPI.
- Mise en place d'une gestion de parc et gestion des connexions.
- Que faire lorsque l'outil d'administration dysfonctionne (Bug).
- Création et escalade d'incident : Etapes N1, N2, N3.

Gérer des licences, les versions et correctifs logiciels

- Introduction.
- Respect de la Législation sur les droits d'auteur.
- Performance.
- Sécurité.
- Comment gérer.



5

JOURS

35

HEURES

OBJECTIFS

Savoir faire face aux difficultés rencontrées
Savoir gérer un parc informatique
Communiquer efficacement au téléphone en situation d'assistance

PUBLIC | PRÉREQUIS

PUBLIC

Les techniciens support de PC
Toutes personnes concernées par la maintenance et le support informatique

PRÉREQUIS

Connaître les techniques et le vocabulaire de communication téléphonique

INFOS PRATIQUES

HORAIRES DE LA FORMATION

de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

MÉTHODOLOGIE

PÉDAGOGIQUE

Théorie | Cas pratiques | Synthèse

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation qualitative des acquis tout au long de la formation et appréciation des résultats

DATES ET LIEUX

Aucune session ouverte