

Service Desk Analyst

Description

Les fonctions de service client et de support sont plus importantes que jamais

L'importance croissante de fournir un service client de haute qualité dans un environnement de support évolutif et de plus en plus exigeant fait qu'il est demandé aux analystes des responsabilités étendues ainsi que des compétences diversifiées, maîtrisées et en constante évolution. Nous devons fournir un excellent service client grâce à un support informatique efficace – que ce soit en face à face, par e-mail, par téléphone, par messagerie instantanée / SMS ou via les réseaux sociaux à un niveau de service informatique convenu.

Nous formons les analystes pour améliorer le service client et le support

Ce cours donne aux analystes les compétences essentielles pour offrir un excellent niveau de service client et de support. Il est conçu pour fournir au centre de service et à ses analystes de support les compétences nécessaires pour travailler de manière cohérente, efficace, dans le respect des normes reconnues par l'industrie et en ligne avec les meilleures pratiques.

Il passe en revue les quatre domaines clés couverts par les normes: professionnalisme et rôles, compétences d'analyste, processus et technologies et prises en charge, qui reposent sur les compétences et les connaissances nécessaires pour fournir un soutien professionnel et efficace.

Contenu du cours

Module 1 : Rôles et responsabilités

- Découvrir tout ce que vous devez savoir pour être un analyste efficace et efficient du centre de services et les concepts clés requis pour fournir un support efficace

Module 2 : Gestion des relations

- Découvrir l'importance du travail d'équipe, des relations avec les clients et de la conscience culturelle, des meilleures pratiques, de la gestion efficace des situations difficiles et du travail d'équipe

Module 3 : Compétences et aptitudes pour une communication efficace

- Identifier et développer les compétences essentielles de communication requises par un centre de services

Module 4 : Résolution de problèmes

- Examiner le processus de résolution de problèmes et pratiquer quelques techniques

Module 5 : Compétences efficaces en matière de relations et de gestion des conflits

- Apprendre à gérer avec succès une variété de personnes et de situations, y compris les plus difficiles

Module 6 : Gestion efficace des processus

- Etablir les exigences du processus et des procédures de traitement des appels et comment créer une documentation de haute qualité

Module 7 : Gestion des services informatiques

- Déterminer le rôle du centre de services dans le processus de gestion des incidents, tels que les procédures et les meilleures pratiques pour les escalades, la gestion des problèmes, des changements et de la continuité des services informatiques, la gestion efficace des connaissances et des niveaux de service, la sécurité informatique

Module 8 : Activités d'assurance qualité

- Examiner l'importance des processus qualité, des enquêtes de satisfaction client et les avantages des métriques

Module 9 : Technologies du centre de services

- Identifier les technologies courantes et examiner les méthodes de support utilisées par le centre de services telles que le support à distance, le support sur place, le chat en ligne, le libre-service et auto-assistance

Module 10 : Outils et technologies

- Obtenir un aperçu des bases du PBX, de la téléphonie ACD et IP, de la technologie CTI, du libre-service et de l'auto-réparation

Lab / Exercices

- Des exemples pratiques et de discussions pour partager l'expérience
- 2 séries d'exemples de questions pour préparer l'examen

Documentation

- Support de cours Officiel de SDI

Examen

- Ce cours vous prépare à l'examen officiel SDI Analyste de centre de services (SDA)
- L'examen est constitué de 60 questions à choix multiple.
- Le score à atteindre est de 65% (39 réponses correctes requises)
- Un bon d'examen est inclus avec cette formation

Profils des participants

- Analystes de service
- Techniciens de support niveau 1
- Techniciens de support niveau 2

Connaissances Préalables

- Pas de prérequis

Objectifs

- Connaissance approfondie des aptitudes et des compétences requises d'un centre de service professionnel et efficace
- Aptitudes et compétences essentielles pour fournir un support efficace et efficient conformément aux normes du SDI et des meilleures pratiques de l'industrie
- Compréhension claire de la façon d'identifier les besoins et les motivations des clients, comment gérer efficacement une variété de situations
- Connaissance des principaux processus de gestion des services informatiques
- Techniques de résolution de problèmes pratiques pour aider à résoudre les problèmes du client au premier niveau
- Qualification professionnelle mondialement reconnue (une fois l'examen réussi)

Niveau

Fondamental

Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)

2300

Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

2150

Durée (Nombre de Jours)

3

Reference

SDA