

# Service Desk Analyst

## Description

Les services informatiques jouent un rôle essentiel dans l'efficacité des entreprises modernes. Offrir un support fluide et réactif n'est plus une option, c'est une exigence. Le métier de Service Desk Analyst incarne cette mission. Ce professionnel garantit la satisfaction des utilisateurs tout en assurant la continuité des services numériques.

Dans un contexte où la technologie évolue rapidement, les équipes de support doivent faire preuve d'adaptabilité. La formation Service Desk Analyst permet d'acquérir les compétences nécessaires pour offrir un service de qualité et une assistance technique efficace. Les participants y apprennent à résoudre les problèmes avec méthode, à gérer la relation client avec professionnalisme et à appliquer les meilleures pratiques reconnues dans le domaine du service desk.

## Améliorer la qualité du support et la satisfaction client

Ce cours de Service Desk met l'accent sur le professionnalisme, la communication et la gestion efficace des processus informatiques. Chaque module développe des aptitudes clés : écoute active, gestion des incidents, communication claire et utilisation optimale des outils technologiques. Les apprenants découvrent comment identifier les besoins des utilisateurs, comprendre leurs attentes et y répondre avec précision.

### 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**

- Comprendre le rôle et les responsabilités d'un service desk analyst
- Développer des compétences de communication efficaces
- Appliquer les bonnes pratiques de gestion des incidents
- Identifier et résoudre les problèmes au premier niveau
- Gérer les relations clients et les situations difficiles
- Utiliser les outils et technologies du centre de services
- Mettre en œuvre des processus d'assurance qualité
- Contribuer à la performance globale du support informatique

**Description**

Formation Service Desk Analyst

**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