Service Desk Manager

Description

Etre un gestionnaire de centre de services efficace nécessite un large éventail de talents et de capacités axées sur les personnes, ainsi qu'une conscience du marketing, aux compétences financières et de présentation.
Ce cours est conçu pour fournir aux responsables et aux superviseurs du centre de services une compréhension du centre de service et de l'environnement de support, ainsi que pour promouvoir une meilleure compréhension du marché actuel et des responsabilités d'un gestionnaire de centre de service.
Ce cours offre une compréhension approfondie et une qualification dans les principaux domaines de la gestion du centre de services.

Contenu du cours
Module 1 : Définition des exigences stratégiques

- Planifier le développement stratégique d'un centre de services pour soutenir les objectifs globaux d'une organisation.

Module 2 : Développer un rôle straégique

- Définir les stratégies et les techniques pour des opérations de support réussies et intégrées aux objectifs globaux de l'organisation.

Module 3 : Compétences essentielles en gestion

- Examiner les compétences clés en gestion business, notamment l'intégration des services informatiques, de la gestion financière, de la gestion des comportements et de la communication.

Module 4 : Intégration du Service Desk

- Identifier le besoin de création de relations et de réseaux.

Module 5 : Promotion du Service Desk

- Comprendre et utiliser les outils disponibles à la promotion du centre de services.

Module 6 : Activités d'assurance qualité

- Examiner les programmes et les pratiques d'assurance qualité, y compris les enquêtes de satisfaction, l'analyse comparative, les méthodes de surveillance et les modèles de prestation de services.

Module 7 : Gestion efficace des outils et technologies

- Examiner et évaluer le marché des technologies de centre de services, ACD et CTI, les canaux de communication de prestation de services,
- libre-service et auto-réparation.

Module 8 : Recrutement, rétention et perfectionnement du personnel

- Etablir un programme de recrutement efficaces, du développement du personnel, des relations efficaces

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d'auteur.

avec les équipes et les individus, des comportements et de la performance.

Module 9 : Perfectionnement professionnel

- Reconnaître l'importance du développement continu pour vous et votre équipe et explorer le coaching, le mentorat et la gestion du stress.

Module 10 : Leadership et gestion

- Découvrir comment être un leader et un gestionnaire efficace, améliorer votre développement professionnel et affiner vos compétences en travail d'équipe, en coaching, en mentorat et en gestion du stress.

Module 11 : Gestion des services informatiques

- Examiner les responsabilités du centre de services dans les processus ITIL clés.

Lab / Exercices

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

Documentation

- Support de cours officiel SDI

Examen

- Ce cours prépare à l'examen officiel de SDI Service Desk Manager (SDM)
- Il est composé de 60 questions à choix multiples, avec une note de passage de 65% (39 bonnes réponses requises)
- Un bon d'examen est inclus avec cette formation.

Profils des participants

- Responsables et superviseurs actuels et futurs des centres de services

Connaissances Préalables

- Avoir 3 années d'expérience dans un centre de services
- Avoir suivi le cours Service Desk Analyst (SDA) ou avoir les connaissances équivalentes

Objectifs

- Connaissance approfondie des compétences requises pour diriger, motiver et gérer une équipe de centre de services
- Ensemble d'outils de gestion de centre de services couvrant la stratégie, le leadership, le développement des employés, l'établissement de relations, l'amélioration des services, les processus ITSM, la mesure de la performance, les finances et les outils et technologies
- Qualification SDM reconnue internationalement

Niveau
Intermédiaire
Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)
3100
Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d'auteur.

2900
Durée (Nombre de Jours)
4
Reference
SDM

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d’auteur.