



LE TICKETING

400 € HT (tarif inter) | REF : ASS758
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

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

PROGRAMME

Traiter un ticket

- Utiliser un outil GLPI .
- Comprendre et savoir gérer un ticket.
- Monitorer et documenter les échanges entre les clients et l'équipe support.

Travaux pratiques : Exercices de mises en situation

Utiliser un script de questionnement ou une méthode d'analyse

- Comprendre la problématique de l'utilisateur.
- Savoir établir et comprendre un organigramme de diagnostic (les symboles, la navigation).

Travaux pratiques : Exercices de mises en situation

Utiliser une base de connaissance.

- Définir une base de connaissance.
- Participer à une base de connaissance et comprendre ses avantages.
- Comprendre les principales fonctionnalités d'une base de connaissance.
- Identifier les caractéristiques d'une bonne base de connaissance.

Travaux pratiques : Quiz

Utiliser n logiciel de gestion de parc ou de configurations : GLPI

- Introduction et fonctions des logiciels de gestion de parc informatique, inventaire.
- Découvrir l'interface et les bases d'un logiciel GLPI.
- Mettre en place une gestion de parc et gestion des connexions.
- Savoir agir lorsque l'outil d'administration dysfonctionne (Bug).



1

JOURS

7

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