



Acquérir méthodologie et techniques de communication pour réussir à dépanner efficacement à distance.

## PROGRAMME

### Vocabulaire et techniques de communication

- La communication Orale, gestuelle.
- La rédaction d'une procédure.
- Élaborer une proposition technique et un devis en micro-informatique.
- Assurer une veille technologique en informatique.

### GLPI Introduction

- Présentation et utilisation.

### Fonctionnalités

- Gestion multi-entités (multi-parcs, multi-structures).
- Système de permissions et de profils.
- Système de publication de notes personnelles et publiques.
- Système d'exportation en PDF, CSV, SLK (tableur), PNG et SVG.
- Module de sauvegarde/restauration de la base de données au format SQL.

### Ticketing

- Gestion des demandes et des incidents (tickets) associés ou non à l'inventaire.
- Gestion des problèmes.
- Ouverture des tickets via une interface WEB ou collecte par courriel (email).
- Règles métiers applicables à l'ouverture d'un ticket (paramétrable par entité).

### Base de connaissances

- Gestion d'un système de base de connaissances hiérarchique.
- Gestion d'une FAQ publique.
- Gestion des contenus par cibles (entités, profils, ou utilisateurs).



3

JOURS

21

HEURES

## OBJECTIFS

Acquérir méthodologie et techniques de communication pour réussir à dépanner efficacement à distance Appliquer une démarche méthodique de résolution de problèmes Utiliser des outils de test pour établir un diagnostic

## PUBLIC | PRÉREQUIS

### PUBLIC

Techniciens informatique, gestionnaires de parc Techniciens d'exploitation, techniciens de maintenance...

### PRÉREQUIS

Connaissance de la structure matérielle et logiciel d'un ordinateur Savoir installer un système d'exploitation

## 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