

PROGRAMME DE FORMATION

Les fondamentaux du support technique Wise-Up

Objectifs :

- Comprendre l'architecture générale des solutions Wise-Up
- Identifier les principales sources d'incidents et leurs solutions types
- Acquérir les bons réflexes de communication client

Déroulé de la formation

SITUATIONS DE FORMATION ET D'ÉVALUATION	MODALITÉS	DURÉE /HEURE
Les fonctionnalités clés de Wise Up	Démonstration	6
Évaluation des acquis	QCM	2
Utiliser les fonctionnalités de Wise Up	Cas pratiques	14
Les différents types d'incidents	Exposé magistral	4
Analyser les incidents à traiter	Étude de cas	4
Faire un point sur l'action d'analyse	Entretien individuel	2
Découvrir les incidents les plus courants	Exposé magistral	2
Découvrir les procédures de traitement des incidents les plus courants	Démonstration	4
Solutionner les incidents de niveaux 1	Cas pratiques	4
Faire un débrief des solutions mises en place	Entretien individuel	2
Découvrir les procédures de traitement des incidents Niveaux 2	Démonstration	4
Solutionner les incidents niveaux 2	Cas pratique	4
Découvrir les procédures de traitement des incidents plus complexes	Exposé magistral	2
Evaluation bilan sur la gestion des incidents	QCM	3
Faire un retour sur les résultats du test	Entretien individuel	2
Les règles et techniques d'une communication professionnelle claire et rassurante	Exposé magistral	2
Relever les bonnes de communication	Observation terrain	4
Faire un point sur les formules relevées	Entretien individuel	2
Guider un utilisateur dans la résolution d'un incident	Jeu de rôle	4
Évaluation avec une grille des bonnes pratiques	Entretien individuel	2
Bilan final avec grille d'évaluation	entretien individuel	2
		75

PROGRAMME DE FORMATION
Les fondamentaux du support technique Wise-Up

Objectifs :

- ▶ Diagnostiquer des incidents
- ▶ Utiliser les procédures standards de traitement des incidents
- ▶ Fournir une réponse claire aux utilisateurs

Déroulé de la formation

SITUATIONS DE FORMATION ET D'ÉVALUATION	MODALITÉS	DURÉE EN HEURE
Utiliser les fonctions clés de Wise-up	E-learning	7
Faire un point sur les besoins d'explication	Entretien individuel	2
Observer les pratiques de gestion des incidents	Tutorat	7
Faire un retour d'expériences et d'étonnements	Entretien individuel	2
Utiliser les procédures de gestion des incidents les plus courants	E-learning	7
Gérer les incidents niveaux 1 en binôme	Tutorat	5
Bilan intermédiaire	Entretien individuel	2
Trier les tickets par niveaux d'incident	Tutorat	2
Gérer les incidents niveaux 1 en autonomie	Mise en situation réelle	7
Traiter des incidents de niveaux 2 en binôme	Tutorat	7
Gérer les incidents niveau 2 en autonomie	Mise en situation réelle	7
Dispatcher les autres incidents aux bons services	Mise en situation réelle	3
Bilan intermédiaire sur les activités réalisées	Entretien individuel	2
Observer les bonnes pratiques de communication	Tutorat	2
Répondre aux besoins des utilisateurs en binôme	Tutorat	4
Documenter la gestion des tickets d'incidents traités	Mise en situation	2
Gérer les demandes client	Mise en situation	4
Faire un retour d'expériences	Jeu de rôle	1
Bilan final avec grille d'évaluation	entretien individuel	2
		75

PROGRAMME DE FORMATION

Les fondamentaux du support technique Wise-Up

Objectifs :

- Diagnostiquer rapidement des incidents afin d'orienter efficacement la résolution
- Gérer les incidents efficacement dans le respect des procédures internes
- Adopter une communication claire afin d'entretenir une relation de confiance

Déroulé de la formation

SITUATIONS DE FORMATION ET D'ÉVALUATION	MODALITÉS	DURÉE /H
Disposer de connaissances sur les fonctionnalités clés de Wise up	Exposé magistral	4
Explorer la base de ressources sur l'utilisation de Wise Up	E-learning	7
Faire un point sur les ressources découvertes et leurs utilités	Entretien réflexif	2
Découvrir les types d'incident, les critères d'identification d'un problème, le KIFEKOI	Exposé magistral	4
Participer au diagnostic et à la gestion de tickets	Tutorat	7
Appréhender la mission à réaliser : objectifs/ resources/ conditions	Entretien individuel	1
Réaliser un diagnostic à traiter en présentant les anomalies à préciser, les types d'incident, les destinataires du traitement	Mise en situation réelle	7
Présenter le diagnostic réalisé	Entretien réflexif	1
Suivi d'activité intermédiaire	Entretien individuel	0,5
Découvrir les procédures de traitement des incidents de N1 et 2	E. Learning	3
Participer aux traitements des incidents de niveau 1	Tutorat	5
Participer à la gestion des incidents N2	Tutorat	5
Appréhender la mission à réaliser : objectifs/ resources/ conditions	Entretien individuel	1
Réaliser le traitement et la documentation des tickets d'incident de niveaux 1 et 2 dans le respect des procédures.	Mise en situation réelle	7
Présenter les suivis de traitement documentés réalisés	Entretien réflexif	2
Suivi d'activité intermédiaire	Entretien individuel	0,5
Découvrir les règles et formules de communication en situation d'assistance	exposé magistral	3
S'entraîner à utiliser les règles d'une communication professionnelle	Jeux de rôles	4
Appréhender la mission à réaliser : objectifs/ resources/ conditions	Entretien individuel	1
Réaliser la conduite de l'assistance d'un utilisateur dans la résolution d'un incident N1 ou N2 en respectant les règles de communication.	Mise en situation réelle	7
Présenter son analyse de pratique	Entretien réflexif	1
Réaliser le bilan final du parcours	Entretien individuel	2
		75