

Formation Service Desk Analyst (SDA) Fast Track

Ce cours condensé a été développé pour couvrir les normes et les objectifs de la certification SDI Service Desk Analyst.

Description du cours :

Durant 3 jours, les stagiaires sont encouragés à participer aux discussions et aux exercices de groupe qui enrichiront la connaissance et la compréhension de leur environnement.

Ils participeront aux exercices de groupe, aux discussions sur le rôle et les responsabilités d'un centre de support moderne et détermineront les attributs nécessaires, qualifications et connaissances requises pour le personnel d'un tel centre.

Le cours couvre l'importance et la pertinence de la gestion de la relation client et identifie les qualifications exigées pour développer et maintenir de bonnes relations avec les utilisateurs et ses pairs. L'environnement dans lequel les analystes travaillent, les méthodologies de support et les outils généralement utilisés, ainsi que l'impact global du support sont passés en revue, de même que les manières de s'assurer qu'un niveau de service élevé et adapté est fourni.

Le cours passe en revue également quelques techniques de résolution des problèmes, et donne un aperçu des processus de gestion de service (ITSM) avec lesquels le service support a les liens les plus étroits.

Ce que vous allez apprendre :

- *Les 4 concepts principaux sur lesquels sont basés les qualifications, les compétences et la connaissance qu'un analyste de service support exige afin de fournir l'appui professionnel et efficace, en conformité avec les meilleures pratiques.*
- *A comprendre le rôle et les responsabilités d'un analyste de service support, les attributs, les qualifications et les connaissances exigés pour accomplir cette tâche efficacement.*
- *Comment employer ces attributs, qualifications et connaissance pour traiter efficacement une multitude de situations.*
- *Les méthodes pour mieux identifier les besoins et les motivations des utilisateurs.*
- *Les avantages de travailler en équipe.*
- *A développer des aptitudes pour gérer des situations difficiles.*
- *A comprendre le processus de résolution des problèmes.*
- *A comprendre les processus de gestion des services et le rôle que le service support joue dans ces processus.*
- *La valeur et les avantages des accords de niveaux de service.*
- *La valeur et recommandations sur les métriques dans l'environnement du support utilisateur.*
- *Les outils et technologies disponibles pour le personnel du support et les clients de centre d'assistance.*
- *A préparer à la certification SDI Service Desk Analyst.*

NetworkD Corporation
3300 Irvine Avenue,
Suite 261,
Newport Beach, CA 92660
United States
Tel: +1.949.222.2287
Fax: +1.949.222.2226

NetworkD Europe SAS
17 Square Edouard VII
75009 Paris
France
Tel: +33 (0)1 53 43 91 33
Fax: +33 (0)1 53 43 94 94

NetworkD Ltd.
Grove House, Lutyens Close,
Chineham Court, Basingstoke,
Hampshire RG24 8AG
United Kingdom
Tel: +44 (0) 1256 338 470
Fax: +44 (0) 1256 338 471

NetworkD GmbH
Stiglmaierplatz,
Dachauer Strasse 37,
80335 München
Germany
Tel: +49 (0) 89 / 54 55 81 66
Fax: +49 (0) 89 / 54 55 83 33

Dates :

Cours en inter-entreprises dispensés dans nos centres de formations certifiés SDI (France, Belgique et Suisse).

Pour connaître les dates des prochaines formations SDA, contactez directement le centre de formation SDI au +33 (0)1 53 43 91 33 ou par email sdi.formation@networkd.com.

Certification :

Les certifications SDA (Service Desk Analyst) sont proposées par les centres Prometric Testing.
Pour trouver un centre consultez : www.2test.com

Cette formation donne 1 droit pour le passage de la certification SDA.

Contact – Information :

Demandez notre centre de formation SDI au + 33 (0)1 53 43 91 33 ou par email sdi.formation@networkd.com.

NetworkD Corporation

3300 Irvine Avenue,
Suite 261,
Newport Beach, CA 92660
United States

Tel: +1.949.222.2287
Fax: +1.949.222.2226

NetworkD Europe SAS

17 Square Edouard VII
75009 Paris
France

Tel: +33 (0)1 53 43 91 33
Fax: +33 (0)1 53 43 94 94

NetworkD Ltd.

Grove House, Lutyens Close,
Chineham Court, Basingstoke,
Hampshire RG24 8AG
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1256 338 470
Fax: +44 (0) 1256 338 471

NetworkD GmbH

Stiglmaierplatz,
Dachauer Strasse 37,
80335 München
Germany

Tel: +49 (0) 89 / 54 55 81 66
Fax: +49 (0) 89 / 54 55 83 33