

Diagnosticité

jcf

Objectifs :

- Structurer le chemin, les questions-clés et actions-clés à mener pour apporter la solution dans les meilleurs délais
- Fournir une méthode pour maîtriser les situations de diagnostic
- Instaurer un langage commun facilitant les échanges et le suivi d'un problème pour les différents acteurs de l'équipe Help Desk, l'escalade et le client

Contenu :

- La découverte de la diagnosticité
- La découverte de la méthode
- 6 phases pour réussir
- Relation entre la méthode et le Système de Gestion des Incidents
- Les bases de connaissance, leur utilisation
- La méthode dans son propre contexte professionnel

Méthodologie :

- Exposés théoriques et discussions interactives
- A travers une étude de cas, les stagiaires mettent en pratique
- Étude des cas rencontrés, afin que les stagiaires :
 - s'approprient les pratiques
 - échangent leurs expériences

Public :

- Techniciens, N1 et N2, et toute personne qui résout des problèmes par téléphone

Durée :

- 2 Jours