

Knowledge Management au Service Desk

jcf

Objectifs :

- Créer, maintenir et rendre facile d'accès la Connaissance du Service Desk
- Définir un processus pour alimenter la Connaissance et motiver les techniciens du Service Desk à utiliser cette Connaissance
- Réussir le Self-service
- Identifier et éviter les pièges les plus courants associés à la Gestion de la Connaissance

Contenu :

- Introduction au Knowledge Management
- Introduction à KCS (Knowledge Centered Support)
- 8 Best Practices pour réussir
- Le processus de Gestion de la Connaissance
- La relation avec les outils de bases de connaissances du marché
- Les bases de connaissance, leur utilisation
- Le projet de mise en œuvre et la conduite du changement

Méthodologie :

- Déroulement de la méthode KCS (Knowledge Centered Support)
- Exposés théoriques et discussions interactives
- A travers une étude de cas, les stagiaires mettent en pratique

Public :

- Les Knowledge Managers, les managers de Service Desk et tous les responsables en charge de la Connaissance dans le domaine de l'Assistance, du Service Client, de la Hot-Line

Durée :

- 2 Jours