

DIAGNOSTICITE ET RESOLUTION D'INCIDENTS AU HELP DESK

Objectifs :

- Acquérir une méthode pour optimiser le traitement d'incident
- Systématiser l'approche de raisonnement et l'approche décisionnel
- Pratiquer les méthodes de communication qui permettent d'obtenir l'information utile

Durée : 2 jours

Type : Formation-Action

Pour qui : Support technique,
Hot Line, Service Client...

Principaux thèmes abordés

Diagnostic

- Méthode
- Comprendre une demande et son contexte,
- Acquérir les données nécessaires avant d'apporter une solution.

Phase de découverte :

- Questions ouvertes et actives.
- Information concernant le contexte, l'environnement et la logique de raisonnement.
- Comprendre le niveau de l'autre et son langage
✓ ...

Reformulation :

- Vérifier qu'il n'y a pas de malentendu.
- Eviter d'interpréter et de partir sur une mauvaise piste.
- Rassurer et valoriser
- Adapter le vocabulaire au niveau de connaissance de l'utilisateur

Analyse

- Utilisation des questions fermées
- Méthode de l'entonnoir pour :
✓ ...
- Utilisation des questions alternatives pour éviter de partir sur un chemin inutile.
- Le diagnostic en fin de l'analyse

Conclusion

- Synthèse et validation par l'interlocuteur
- Clôture de l'intervention sur le S.I.
- Prise de congé
✓ ...

[Programme détaillé sur simple demande](#)