

Opleiding : Een helpdeskservice ontwerpen en beheren

Synthese cursus - 2d - 14u00 - Ref. HEL

Prijs : 1720 € V.B.



4,4 / 5

Een efficiënte Helpdesk is een sleutelfactor voor de tevredenheid van gebruikers en voor de soepele werking en geloofwaardigheid van een IT-afdeling. Deze cursus biedt de elementen die nodig zijn om een efficiënte Helpdesk op te zetten en de werking ervan te verbeteren.



Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De rol van een Helpdesk binnen de IT-afdeling begrijpen
- ✓ Stel de rollen, verantwoordelijkheden en missies van de Helpdesk-medewerkers vast
- ✓ Een helpdesk opzetten
- ✓ Afdelingsactiviteiten en -rapporten bewaken
- ✓ Prestatie- en kwaliteitsinstrumenten en -indicatoren definiëren

Doelgroep

Managers van klantenservicecentra, projectmanagers, managers die verantwoordelijk zijn voor het opzetten van een helpdesk, console supervisors, front- en backoffice-hotliners. Helpdesk managers.

Voorafgaande vereisten

Basiskennis van ITIL® processen en architectuur.

Praktische modaliteiten

Casestudy

De cursus bevat voorbeelden om de belangrijkste concepten te illustreren en begrijpelijker te maken.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Managers van klantenservicecentra, projectmanagers, managers die verantwoordelijk zijn voor het opzetten van een helpdesk, console supervisors, front- en backoffice-hotliners. Helpdesk managers.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Basiskennis van ITIL® processen en architectuur.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

1 Kwesties, verantwoordelijkheden en taken van de betrokken spelers

- De oorsprong van de Helpdesk. Definitie. Achtergrond.
- Problemen en gevolgen. Verwachte, gewenste, geleverde en waargenomen service.
- Verantwoordelijkheden en taken van de spelers.
- Essentiële functie voor efficiënt servicemanagement.
- Gestructureerde werkplek voor het leveren van diensten.
- Eerste lijn voor incidentmanagement.
- Missie, rol en verantwoordelijkheden van de Helpdeskfunctie.
- Volumetrie. Grootte van bronnen.

2 Structureren van incidentprocessen

- Organisatie en maturiteit van de dienst.
- Serviceniveaus (SLA, OLA).
- Technische infrastructuur en typologie.
- Informatie over invoer/uitvoer.
- Activiteiten en taken afhandelen volgens profiel.
- Levenscyclus van incidenten.
- Modellen voor incidenten en grote incidenten.
- Klimmen en herstel.

3 Helpdesk-activiteiten

- Herstel de service terwijl de impact van incidenten tot een minimum wordt beperkt.
- End-to-end verzoeken afhandelen.
- Afdelingsactiviteiten bewaken en rapporten genereren.
- Nieuwe diensten identificeren.
- Verlaag kosten en verhoog productiviteit.
- Verbeter de gebruikerstevredenheid.

4 Helpdeskbronnen en -hulpmiddelen

- Smartphonehulpmiddelen.
- PABX / IPBX automatische centrales.
- De automatische oproepverdelers (ACD).
- Integratie van computertelefonie (CTI).
- Interactive Voice Response (IVR).
- Geïntegreerde park- en tickethulpmiddelen.
- De status van de Helpdesk specialist.
- Het ideale profiel. Vaardighedenmatrix: klantgericht, gericht op bedrijfsdoelstellingen, methodologisch, enz.

5 Hulpmiddelen voor kwaliteitsbeheer

- Prestatie- en kwaliteitsindicatoren definiëren.
- Beschikbaarheid versus onbeschikbaarheid.
- Servicebeschikbaarheidsindicatoren gedefinieerd door de ITIL® SLA: MTTR, MTBF, MTBSI, MTRS, AST, enz.
- Oproepen gedaan, achtergelaten, ontraden.
- Feeds per uur, dag, week, maand.
- Aantal werknemers per tijdslot.
- Balance Scorecard (BSC).

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

KLAS OP AFSTAND
2026 : 18 juni, 10 dec.

PARIS LA DÉFENSE
2026 : 18 juni, 10 dec.