

Opleiding : ITSM, ondersteuning

Praktijkcursus - 3d - 21u00 - Ref. ISK
Prijs : 2100 € V.B.

★★★★★ 4,6 / 5

Na de integratie van ITSM best practices biedt deze cursus je benchmarks voor het opzetten van effectieve support en het verbeteren van de werking ervan.

Pedagogische doelstellingen

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

- ✓ De rol van een ondersteuningsafdeling binnen de IT-afdeling begrijpen
- ✓ Een goed presterende servicedesk binnen uw organisatie organiseren
- ✓ Een ondersteuningsservice opzetten
- ✓ Afdelingsactiviteiten en -rapporten bewaken
- ✓ Prestatie- en kwaliteitsinstrumenten en -indicatoren definiëren
- ✓ Kwaliteit en prestaties meten aan de hand van bepaalde indicatoren

Doelgroep

Managers van klantenservicecentra, projectmanagers/managers die verantwoordelijk zijn voor het opzetten van een ondersteuningsservice, supervisors van callcenters en front- en backoffice-hotliners.

Voorafgaande vereisten

De basis van ITIL® processen en architectuur begrijpen.

Opleidingsprogramma

DEELNEMERS

Managers van klantenservicecentra, projectmanagers/managers die verantwoordelijk zijn voor het opzetten van een ondersteuningsservice, supervisors van callcenters en front- en backoffice-hotliners.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

De basis van ITIL® processen en architectuur begrijpen.

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 Inleiding tot de ondersteuningsservice

- De rol en het belang van de ondersteunende afdeling in een organisatie begrijpen.
- Belangrijkste doelstellingen: gebruikersondersteuning, incident-/aanvraagbeheer, klanttevredenheid verbeteren.
- Ondersteunende onderhoudshistorie.
- Veranderingen in praktijken en technologieën.

Oefening

Brainstormen tussen deelnemers over hoe zij de supportafdeling van hun bedrijf zien of hoe deze wordt gezien. MCQ aan het einde van de module.

2 Rollen en verantwoordelijkheden van ondersteunende afdelingen

- De verschillende organisatiestructuren.
- Belangrijkste functies.
- Incidentbeheer.
- Beheer van serviceverzoeken.
- Communicatie met gebruikers en klanten.
- Specifieke functies: support service agents, support service managers, supportanalisten niveau 1 en 2.

Oefening

Cartographier les interactions entre les rôles et réaliser une matrice RACI pour quelques activités de chaque rôle. Quiz de fin de module.

3 Vaardigheden en training

- Technische en niet-technische vaardigheden.
- Communicatieve vaardigheden, probleemoplossend vermogen en stressmanagement.
- Technische basiskennis van IT-ondersteuning.
- Trainingsprogramma's en professionele ontwikkeling.
- Het belang van voortdurende training.
- Relevante certificeringen en kwalificaties (ITIL).

Oefening

Identifier les stratégies de résolution à mettre en œuvre. Quiz de fin de module.

4 Inleiding tot de praktijk

- Wat is een praktijk, een proces?
- Presentatie van de belangrijkste praktijken/processen.

Oefening

Quiz aan het einde van de module.

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.

5 Gedetailleerde presentatie van de belangrijkste praktijken

- Servicecentrum.
- Beheer van serviceverzoeken.
- Incidentbeheer.
- Probleembeheer.
- Veranderingsbeheer.
- Service level management.

Oefening

Représenter un parcours type des différentes catégories d'incidents. Comparer avec le parcours existant dans votre organisation. Identifier les interactions entre les différentes pratiques, les représenter sous la forme d'un schéma, mettre en avant les processus d'escalade. Quiz de fin de module.

6 Klanttevredenheid

- Notie van waarde en kwaliteit van de dienst (nut en garanties van diensten).
- Service level management.
- Klantervaring en gebruikerstevredenheid (NPS, interactiemapping, enz.).

Oefening

Breng aan de hand van een concreet voorbeeld uit je bedrijf de klantervaring in kaart. Quiz aan het einde van de module.

7 Prestaties ondersteunende diensten

- Key performance indicators (KPI's) en dashboards.
- Voortdurende verbetering van diensten.
- Plannen en implementeren van verbeteringen.

Oefening

Vergelijk de bestaande KPI's binnen je organisatie en stel vast welke ontbreken. Definieer hun "identiteitskaart". Stel op basis van de verstrekte informatie een activiteitenrapport op en presenteer een samenvatting in de vorm van een dashboard. Quiz aan het einde van de module.

8 Tools, technologieën en innovatie

- Software voor servicebeheer (tickets, kennis, enz.).
- Automatisering en chatbots.
- Gebruik van AI.
- Wendbaarheid in de supportafdeling.

Oefening

Identifier plusieurs possibilités d'utiliser l'IA dans un service support. En choisir, justifier le choix en donnant des exemples concrets. Quiz de fin de module.

9 Cursusoverzicht

- Vat de verschillende besproken onderwerpen samen.
- Wat heb je geleerd?
- Wat is je actieplan?

Oefening

Test om eerdere leerervaringen te valideren.

Data en plaats

KLAS OP AFSTAND

2026 : 24 juni, 5 okt., 14 dec.

PARIS LA DÉFENSE

2026 : 17 juni, 28 sep., 7 dec.