



Standards bureautiques ou métiers

Gestion complète de déploiement informatique. Analyse du besoin, planification, production de documents de travail, encadrement des équipes techniques, suivi des opérations, gestion des retards, remontée d'informations, gestion des budgets.

- **Préparation** : Définition des besoins matériels et logiciels. Planning ou retro planning. Définition des profils des équipes. Formation des équipes. Mise en place du master de déploiement. Duplication du master sur les machines de déploiement. Validation pré-pilote. Création de procédures d'installation et de modes opératoires. Processus de suivi d'activité et de remontée d'informations en escalade.
- **Pilote** : Sélection de sites pilotes pour le test des procédures et des modes opératoires. Validité du master de déploiement. Collecte des informations, analyse et ajustement.
- **Déploiement** : Application des ajustements validés, suivi quotidien du déroulement de l'opération, remontée d'alerte, suivi des équipes. Animation des comités de pilotage.
- **Gestion des reliquats** : Gestion des ressources pour le complément d'intervention finale. Production de documents de suivi.
- **Plan de gestion des risques** : Estimation des risques de blocage de déploiement en fonction des contraintes locales et des métiers.
- **Suivi d'activité** : Comité de pilotage, production de tableaux de bord, compte-rendu d'activité.



Support aux entreprises et aux particuliers

Mise en place et encadrement opérationnel de centre d'appels dédiés aux entreprises et aux particuliers, dans le contexte de standards bureautiques ou d'application métiers.

Processus : structure, recrutement des opérateurs, procédures-modes opératoires, formation des opérateurs, tableaux de bord.

- **Structure** : Analyse de l'existant et des besoins. Mise en place des structures matérielles, téléphoniques et informatiques et des moyens humains. Choix de l'outil de suivi des appels.
- **Recrutement des opérateurs** : En fonction des spécifications du centre d'appels, mise en place de la procédure de recrutement des opérateurs. Définition de poste et de salaire, contact avec les agences locales, conduite d'entretien, sélection des candidats.
- **Procédures-Modes opératoires** : personnalisés pour chaque type de support création de procédures et de modes opératoires, pour la gestion des appels et leur suivi.
- **Formation des opérateurs** : Gestion des appels (comportement sur une plateforme, décroché, investigation, raccroché, enregistrement de l'historique), formation aux procédures et aux modes opératoires. Formation continue sur des applications métiers ou standards.
- **Tableaux de bord** : Création d'outils de suivi de l'activité du centre d'appels. Comité de pilotage.



Windows, Word, Excel, internet, messagerie

Utilisation du poste informatique et de ses principaux outils bureautiques. Chaque module est composé d'une partie théorique et d'une partie pratique adaptée aux besoins des utilisateurs.

Public : inter ou intra entreprises, particuliers.

Niveau : débutant et avancé.

- **Poste informatique (3 heures) :** Rappels des fondamentaux de l'outil informatique (clarifier le vocabulaire, identifier le rôle du système d'exploitation, gérer les périphériques, créer et organiser ses dossiers, copier, déplacer, renommer, supprimer des fichiers, sauvegarder).
- **Tableur (1 jour) :** Généralités, tableau, mise en page, formule de calcul, tri de données, graphiques, impressions, lien entre tableur et traitement de texte, mise en pratique en réponse aux besoins concrets des utilisateurs.
- **Traitement de texte (1 jour) :** Généralités, mise en page, formatage du texte, insertion de tableau, publipostage, impressions, lien entre traitement de texte et tableur, mise en pratique en réponse aux besoins concrets des utilisateurs.
- **Internet (3 heures) :** Généralités, moteur de recherche, navigation sur plusieurs onglets, gestion des favoris.
- **Messagerie électronique (3 heures) :** Créer et envoyer un message, joindre un fichier à un message, consulter sa boîte de réception, répondre, faire suivre, supprimer, gérer son compte.