

Formation HubSpot : Maîtriser la gestion de la relation client (Débutant)

Module 1 – Comprendre la logique d'un CRM moderne

- Rôle d'un CRM dans une organisation : objectifs, bénéfices, limites
- Différences : CRM vs marketing automation vs outils de vente
- Vue d'ensemble de HubSpot (CRM, Marketing, Sales, Service) et cas d'usage
- Bonnes pratiques : adoption, qualité des données, discipline de suivi

Module 2 – Prendre en main l'environnement HubSpot

- Découverte de l'interface : navigation, menus, vues, recherche
- Paramètres essentiels : profil, entreprise, préférences, unités
- Gestion des utilisateurs : rôles, accès, sécurité (principes)
- Organisation du travail : tableaux, raccourcis, méthode de démarrage

Module 3 – Structurer sa base de données clients

- Créer et gérer : contacts, entreprises, associations (liens)
- Comprendre les propriétés : standards, personnalisées, types de champs
- Importer et nettoyer des données : formats, doublons, règles de cohérence
- Segmenter efficacement : filtres, vues et listes (logique de ciblage)

Module 4 – Centraliser les interactions et le suivi client

- Journal d'activités : notes, emails, appels, réunions (traçabilité)
- Création et gestion de tâches : priorités, rappels, organisation
- Gestion de l'historique : recherche, tri, informations utiles
- Routine quotidienne : méthode pour ne rien oublier (process simple)

Module 5 – Collecter des prospects efficacement

- Principes de conversion : visiteur → prospect → contact (parcours)
- Création de formulaires : champs, validation, messages, bonnes pratiques
- Intégration sur un site : suivi, insertion, cohérence des données
- Pages de conversion : structure, appel à l'action, conformité (principes)

Module 6 – Communiquer avec sa base de contacts

- Préparer une campagne : objectif, audience, message, calendrier

- Créer un email : contenu, objet, personnalisation, segmentation
- Bonnes pratiques : délivrabilité, consentement, fréquence, qualité
- Analyse : ouvertures, clics, performance et pistes d'amélioration

Module 7 – Automatiser les actions simples

- Comprendre l'automatisation : déclencheurs, conditions, actions
- Automatisations de base : notifications, attribution, suivi, relances
- Structurer un mini-parcours : après formulaire / après interaction
- Bonnes pratiques : éviter la sur-automatisation, tests et contrôles

Module 8 – Organiser le support et le suivi des demandes

- Structurer le traitement des demandes : logique de suivi et priorités
- Centraliser les échanges : traçabilité, collaboration interne (principes)
- Organisation : catégories, statuts, niveaux d'urgence
- Amélioration continue : standardiser les réponses et réduire les délais

Module 9 – Mesurer et piloter son activité

- Définir des KPI utiles : acquisition, conversion, suivi, engagement
- Tableaux de bord : lecture, widgets, indicateurs essentiels
- Interpréter les résultats : tendances, anomalies, actions correctives
- Plan d'amélioration : ajuster les messages, les segments et les processus

Formation Relations de presse : Diffuser ce que vous avez à dire

Module 1 – Fondements et enjeux des relations de presse

- Comprendre ce que sont les relations de presse et leur rôle stratégique dans la communication d'entreprise.
- Explorer l'importance de ces relations pour renforcer l'image de marque et entretenir la confiance du public.
- Identifier les principaux acteurs impliqués : l'organisation, le porte-parole, les journalistes.
- Appréhender la gestion des relations de presse en situation de crise.
- **Activités pratiques** : Étude de cas sur la gestion d'image en contexte médiatique et discussion collective sur des exemples concrets.
- **Synthèse et période de questions**

Module 2 – Rédiger un communiqué de presse efficace

- Découvrir les composantes indispensables d'un communiqué clair et pertinent.
- Apprendre à structurer l'information pour susciter l'intérêt des médias.
- Adapter le ton et le style en fonction du public et du canal de diffusion.
- **Atelier pratique** : Rédaction d'un communiqué sur un sujet choisi et analyse critique des textes produits.
- **Synthèse et période de questions**

Module 3 – Réussir ses interactions avec les médias

- Préparer ses interventions : définir son message clé et anticiper les questions.
- Maîtriser les techniques d'entrevue : écoute active, reformulation, utilisation du storytelling.
- Gérer les questions difficiles et préserver une communication positive.
- **Atelier pratique** : Simulation d'entrevue filmée et retour personnalisé sur les points forts et les axes d'amélioration.
- **Synthèse et période de questions**

Optimiser la Gestion de la Relation Client : Un Levier de Réussite Organisationnelle

Le succès d'une entreprise ne se limite pas à la qualité de ses produits ou services. Il réside également dans la capacité à gérer efficacement sa clientèle. Cet article explore quatre aspects essentiels de la gestion de la relation client : la gestion des plaintes, la gestion d'un portefeuille clients, la qualité de service, et l'expérience client. À travers ces éléments, nous montrerons comment une gestion optimisée de ces composantes peut se transformer en levier de réussite pour toute organisation.

I. La Gestion des Plaintes des Clients Internes et Externes

Premièrement, abordons le sujet épineux de la gestion des plaintes. Il est inévitable de faire face à des insatisfactions de la part des clients internes et externes. Comment gérer ces plaintes de manière efficace ?

Il est crucial d'adopter une approche proactive et empathique. La première

étape est de bien comprendre le problème du client. Écouter activement, poser des questions pertinentes et reformuler pour assurer la compréhension sont des outils précieux.

Une fois le problème compris, il est important de présenter des solutions adaptées. L'accent doit être mis sur la résolution du problème, plutôt que sur la défense de la position de l'entreprise. Dans certains cas, il peut être judicieux de compenser le client pour son désagrément.

Enfin, il est essentiel de tirer des leçons de chaque plainte. Chaque plainte est une opportunité d'amélioration. Il est donc nécessaire de mettre en place des mécanismes pour collecter, analyser et utiliser ces données.

II. La Gestion d'un Portefeuille Clients

La gestion d'un portefeuille clients est tout aussi cruciale. Il s'agit d'une tâche complexe qui nécessite une connaissance approfondie des clients, ainsi qu'une capacité à anticiper leurs besoins.

La segmentation est un outil clé dans la gestion d'un portefeuille clients. Elle permet de regrouper les clients en différents segments, en fonction de critères tels que le potentiel de revenus, le comportement d'achat, les besoins et les préférences.

Une gestion efficace d'un portefeuille clients implique également une attention particulière à la fidélisation. Des stratégies comme le marketing relationnel, le programme de récompense, et l'offre personnalisée peuvent être utilisées pour renforcer la relation avec les clients et encourager leur fidélité.

III. La Gestion de la Relation Client et la Qualité de Service

La qualité de service est un aspect fondamental de la gestion de la relation client. Elle a un impact direct sur la satisfaction client et peut donc influencer la fidélité du client.

La qualité de service peut être améliorée à travers plusieurs leviers. Il est essentiel de former régulièrement le personnel afin qu'il soit capable de fournir un service de haute qualité. Les processus doivent être optimisés pour minimiser les erreurs et les retards. De plus, l'entreprise doit s'efforcer d'aller au-delà des attentes du client, en offrant une expérience client exceptionnelle.

IV. L'Expérience Client comme Levier de Réussite

Finalement, l'expérience client est un levier de réussite majeur pour toute organisation. Une expérience client positive peut générer une fidélité accrue, un bouche-à-oreille favorable, et une augmentation du chiffre d'affaires.

L'expérience client englobe tous les points de contact entre le client et l'entreprise. Pour optimiser cette expérience, il est nécessaire de comprendre le parcours du client et d'identifier les points de friction.

Une fois ces points de friction identifiés, des solutions peuvent être mises en place pour les résoudre. Il peut s'agir de simplifier le processus d'achat, d'améliorer l'interface utilisateur, ou de renforcer le service après-vente.

En conclusion, la gestion de la relation client est un aspect essentiel de la réussite d'une entreprise. Une gestion efficace des plaintes, une connaissance approfondie du portefeuille clients, un service de haute qualité, et une expérience client optimisée peuvent conduire à une fidélisation accrue, une satisfaction plus élevée, et une croissance soutenue.

Formation: Gestion de la relation client et qualité de service

Ci-dessous un contenu indicatif de la formation (il pourrait être modifié en fonction des besoins des participants) :

Introduction à la formation gestion de la relation client

La gestion des besoins des clients

- La découverte des besoins des clients;
- La prise en charge des besoins des clients

Les techniques d'accueil (téléphonique et en personne) des clients

La qualité des échanges entre les collègues

- Les compétences comportementales en milieu de travail
 - La communication
 - L'empathie
 - La bienveillance
 - L'autonomie

Le concept de qualité de service

- Les différents niveaux de la qualité

- Les dimensions de la qualité

La qualité de service et la satisfaction du client (le concept de satisfaction)

La gestion de la qualité de service (les standards de qualité de service, etc.)

Les mesures et l'évaluation de la qualité de service

- Les enquêtes de satisfaction
- Les études auprès des employés

Atelier de mises en situation sur la gestion de la relation client et la qualité de service

Prévention des situations d'agressivité en service client

- Reconnaître les signes d'agressivité ou de menace.
- Comprendre les causes liées au stress client.
- Utiliser un langage calme et professionnel.
- Gérer la distance et la posture physique.
- Appliquer les consignes internes de sécurité.
- Pratiquer avec des cas et jeux de rôle.

Conclusion sur la formation: Gestion de la relation client et qualité de service

Comment faire la gestion de la relation client? : Le CRM vTiger

Si vous évoluez en ventes ou en marketing, il est fort probable que vous ayez utilisé un CRM. Pour ceux qui ne connaissent pas, les CRM (customer relationship management) ou GRC en français servent à conserver de nombreuses informations et statistiques par rapport à la clientèle afin d'avoir une approche personnalisée.

En travaillant avec un CRM, tous vos collègues peuvent mettre à jour les données et voir quelles ont été les dernières commandes du client. Cela vous permet de savoir ce dont il a besoin, mais également d'interagir avec lui de façon unique. Si vous avez des clients, avoir un CRM est un outil indispensable pour avoir un avantage concurrentiel.

vTiger : Qu'est-ce que c'est?

L'un des meilleurs logiciels CRM disponibles sur le marché est sans contredit vTiger. Grâce à vTiger, vous pourrez gérer la relation avec vos clients en quelques clics. Tout est situé au même endroit et le logiciel permet d'être lié à d'autres outils de communication, de vente, de comptabilité et de [marketing](#).

Vos produits et vos stocks ainsi que ce que vous vendez pour chaque client tiennent dans la base de données de vTiger. Aussi, vous aurez accès aux comptes de vos clients, à vos devis, les factures ou encore les commandes des fournisseurs. Un CRM tel que vTiger permet de toujours avoir une tête d'avance. À la vitesse où bougent les choses aujourd'hui, c'est un luxe dont on ne souhaite pas se priver.

Bien évidemment, vTiger est constitué d'une multitude d'outils poussés afin de vous rendre maître de la situation lorsqu'il est question de gestion de la relation client. À ce chapitre, Doussou Formation peut certainement vous aider pour prendre en main ce logiciel.

Comment Doussou Formation peut vous aider?

La première étape lorsqu'on veut adapter notre approche en marketing ou en vente est le parcours du consommateur. Notre cours n'y diffère pas. Ainsi, vous verrez le parcours utilisateur et ce que cela implique dans un CRM comme vTiger. Ensuite, nous apprendrons ensemble à bâtir un marketing relationnel multicanal. Vous apprendrez à gérer la combinaison avec les différents outils, mais également à segmenter vos clientèles. Une fois cela fait, nous explorerons la pléthore de possibilités en matière de gestion de données.

À la fin de cette formation, vous pourrez utiliser vTiger à son plein potentiel. Tout ceci, grâce à l'expertise de nos formateurs qui cumulent plus de 20 ans d'expérience en marketing web et en enseignement.

Si vous êtes en ventes et ne connaissez pas vTiger ou si vous souhaitez améliorer vos résultats par le biais de la relation client, inscrivez-vous sans hésiter à notre cours vTiger.

[Formation CRM Vtiger](#)

Formation: STIR/SHAKEN –

Authentification et vérification de l'appelant pour la voix sur IP

Module 1 : Contexte, menaces et principes

- Paysage des appels frauduleux : spoofing, robocalls, impacts client et opérateur
- Pourquoi STIR/SHAKEN : objectifs, périmètre, bénéfices
- Rappels VoIP/SIP : en-têtes, identité, interconnexion
- Vision d'ensemble de l'écosystème STIR/SHAKEN

Module 2 : Fondamentaux techniques STIR & PASSport

- STIR : principes cryptographiques, clés, certificats, RFC et profils
- PASSport (JSON Web Token) : claims, encodage, signature, transport dans SIP
- Niveaux d'attestation (A/B/C) : critères, attribution et gouvernance
- Gestion du cycle de vie des certificats et délégation d'identité

Module 3 : Cadre SHAKEN et rôles opérationnels

- Policy Administrator & Certification Authorities : processus d'enrôlement
- Service Provider : responsabilités, politiques d'attestation, tenue de registres
- Signature Service (AS) & Verification Service (VS) : fonctions et intégration
- Référentiels et distribution de confiance (certificate repositories)

Module 4 : Intégration réseau et architectures de déploiement

- Insertion AS/VS dans les call flows SIP (origination, transit, terminaison)
- Interopérabilité inter-opérateurs et peering (SIP Trunking)
- Scénarios cloud, on-prem et hybrides : performances, scalabilité, HA/DR
- Out-of-band STIR : principes et cas d'usage

Module 5 : Réglementation, conformité et gouvernance

- Exigences CRTC/FCC et échéanciers, exemptions, obligations de rapport
- Politiques anti-fraude, traçabilité (traceback), gestion des litiges
- Protection des données, confidentialité et conservation des journaux
- Accords d'interconnexion et clauses contractuelles

Module 6 : Cas limites et scénarios avancés

- Transit TDM et passerelles : impacts sur l'identité et la vérification

- Renvoi d'appel, PBX, numérotation d'entreprise (enterprise identity)
- Appels internationaux, itinérance, numéros spéciaux
- Gestion des erreurs : échecs de signature, certificats expirés, horodatage

Module 7 : Supervision, qualité et opérations

- KPIs : taux d'appels signés/vérifiés, score de réputation, taux de faux positifs
- Monitoring temps réel : journaux AS/VS, alertes, corrélation
- Capacité, latence, disponibilité, tests de charge
- Runbook d'exploitation et meilleures pratiques de troubleshooting

Module 8 : Ateliers pratiques et études de cas

- Lecture/validation d'un PASSport et vérification de signature
- Configuration d'un flux SIP avec insertion d'attestation A/B/C
- Analyse de journaux AS/VS et résolution d'incidents
- Simulation d'un plan de déploiement et critères d'acceptation

Formation : Développement d'interfaces WPF avec C# et Visual Studio

Module 1 – Introduction et bases de WPF

- Présentation de WPF et comparaison avec Windows Forms
- Architecture de WPF : XAML, Code-Behind, Data Binding
- Création d'un premier projet WPF dans Visual Studio
- Compréhension du langage XAML et de sa relation avec C#
- Utilisation des contrôles de base (Button, TextBox, Label, ListBox, etc.)
- Organisation de l'interface avec les conteneurs (Grid, StackPanel, DockPanel, WrapPanel)

Module 2 – Mise en forme et styles

- Gestion des ressources (Resources, ResourceDictionaries)
- Introduction aux styles (Styles, Templates)
- Application des thèmes et personnalisation des contrôles
- Utilisation des Layouts pour des interfaces flexibles
- Introduction à l'Event Handling dans WPF

- Exercices pratiques : création d'une mini-interface cohérente

Module 3 – Data Binding et MVVM

- Notions de DataContext et Binding en profondeur
- Types de bindings (One-Way, Two-Way, etc.)
- Gestion des listes et collections (ItemsControl, ListView, DataGrid)
- Validation et conversion de données (ValueConverters)
- Introduction au pattern MVVM (Model-View-ViewModel)
- Cas pratique : mise en place d'une petite architecture MVVM

Module 4 – Projet pratique et fonctionnalités avancées

- Navigation entre vues (UserControl, Pages, Navigation)
- Gestion des commandes (Commands, RelayCommand)
- Interaction avec une base de données ou un service (exemple simple avec Entity Framework ou API simulée)
- Gestion des ressources multimédia (images, icônes)
- Bonnes pratiques pour structurer un projet WPF
- Atelier final : réalisation d'une interface complète en lien avec votre projet en C#

Démarrer avec Python : des fondamentaux à l'orienté objet

Introduction à la formation Python

- Présentation de Python et de son écosystème
- Origine, philosophie et cas d'usage
- Installation de Python et prise en main de l'IDE
- Découverte de la documentation officielle et des ressources en ligne
- Introduction aux modes d'exécution : script et interactif
- Premier programme : « Hello World »

Module 1 : Syntaxe de Python

- Introduction à la formation [Python](#)
- Types et affectation : int, float, str, bool
- Opérateurs arithmétiques et logiques
- Calculs et opérations sur les variables
- Les commentaires en Python
- Les entrées/sorties (input, print, formatage)
- Instructions de contrôle : pass, if, elif, else, while, for

- La fonction range et les itérations contrôlées
- Chaînes de caractères et slicing
- Fonctions prédéfinies et création de fonctions
- Les fichiers : ouvrir un fichier, modes d'ouverture
- Lire et écrire dans un fichier texte
- Gestion de l'encodage
- Atelier pratique : *Création de scripts complets*

Module 2 : Gestion des erreurs / Exception

- Comprendre les types d'erreurs : SyntaxError, TypeError, etc.
- Lever et déclencher des exceptions personnalisées
- Gestion des erreurs avec try/except
- Utilisation des clauses else et finally
- Affichage des messages d'erreurs détaillés
- Atelier pratique : *Simulation et gestion des erreurs*

Module 3 : Maîtriser les structures de données

- Créer et manipuler des listes
- Utiliser les dictionnaires
- Découvrir les tuples et les ensembles
- Utiliser les slices sur les séquences
- Parcourir les structures avec enumerate() et zip()
- La méthode items() sur les dictionnaires
- Tri et filtrage des collections
- Compréhensions de listes et de dictionnaires
- Atelier pratique : *Liste en pile et file*

Module 4 : Modules et Packages

- Présentation des modules standards : os, sys, datetime, math
- Création et organisation d'un module
- Importer des modules : import, from-import
- Découverte des packages et du fichier __init__.py
- Structure d'un projet Python modulaire
- Utiliser pip pour installer des bibliothèques externes
- Atelier pratique : *Créer et tester un module*

Module 5 : Programmation orientée objet en Python

- Concepts fondamentaux : objet, classe, instance
- Créer une première classe avec attributs et méthodes
- Encapsulation et conventions de nommage (_privé, __très_privé)
- Les méthodes spéciales : __init__, __str__, __repr__
- Notion d'héritage et polymorphisme (survol)
- Faire la différence entre composition et agrégation.
- Fonctions à arguments variables (*args, **kwargs)
- Réutilisation du code et bonnes pratiques orientées objet

- Erreurs et exceptions orientées objet
- Atelier pratique : *Création de classes et mise en relation*

Module 6 : Base de données

- Introduction aux bases de données relationnelles
- Installer un driver (sqlite3, MySQL Connector, psycopg2)
- Connexion à une base de données
- Création d'une table avec SQL
- Insérer, supprimer, modifier les données
- Lire et filtrer des données avec des requêtes
- Utiliser des paramètres et prévenir les injections SQL
- Fermer proprement la connexion
- Atelier pratique : *Créer une base et gérer des données*

Certification Microsoft Power BI (PL-300) – Formation de préparation professionnelle

Introduction à Power BI et à la certification PL-300

- Introduction à la formation Power BI
- Rappel sur les fondamentaux Power BI
- Principes et cycle de travail Power BI Desktop
- Comprendre la certification PL-300 et les compétences évaluées
- Identifier les avantages de la certification pour sa carrière
- Connaître le déroulement de la certification
- Se préparer à la certification pour maximiser ses chances de réussite

Préparation et transformation des données

- Se connecter aux données avec Power BI
- Explorer et se connecter aux différentes sources de données
- Choisir le mode de connexion adapté
- Préparer les données dans l'éditeur Power Query
- Transformations dans l'éditeur Power Query
- Créer et utiliser des paramètres dynamiques
- Appliquer des filtres pour cibler les données
- Utiliser le profilage pour vérifier la qualité des données
- Détecter et corriger les erreurs
- Assigner les bons types de données

- Créer des dossiers et organiser les données
- Gérer, fusionner et combiner plusieurs requêtes
- Choisir entre référence ou duplication
- Importer les données préparées dans Power BI
- Atelier pratique : Transformation des données importées
- Supprimer les totaux dans un TCD
- Fusionner les cellules dans un TCD
- Dépivoter les colonnes dans un TCD
- Quiz sur la préparation et la transformation des données

Modélisation des données

- Ajuster les propriétés des tables et colonnes
- Créer un schéma en étoile
- Comprendre les relations et la cardinalité
- Configurer les options de relations
- Gérer un modèle relationnel
- Créer une disposition logique des tables
- Atelier : Créer un modèle en étoile à partir d'un fichier Excel
- Atelier : Gérer un modèle relationnel dans Power BI
- Quiz sur la modélisation des données

Table de temps (Calendrier)

- Pourquoi ajouter une table de temps
- Créer une table de temps en DAX
- Configurer et marquer la table de temps
- Trier les colonnes de date
- Gérer plusieurs colonnes de dates

Langage DAX

- Présentation du DAX
- Différencier mesures et colonnes
- Créer des mesures DAX
- Utiliser la fonction CALCULATE
- Appliquer les fonctions Time Intelligence
- Générer des mesures rapides
- Comprendre les mesures implicites et explicites

Visualisation et analyse

- Principes de la visualisation Power BI
- Créer des visuels : histogrammes, courbes, secteurs, tableaux
- Mise en forme conditionnelle
- Créer une matrice (tableau croisé)
- Créer un rapport : ergonomie et mise en place
- Ajouter des info-bulles personnalisées
- Contrôler les interactions entre les visuels

- Appliquer et personnaliser le tri
- Maîtriser le drill-down avec une hiérarchie temporelle
- Optimiser les rapports pour mobile
- Assurer l'accessibilité des rapports
- Grouper (ajouter des compartiments sur des colonnes)
- Intégrer la fonctionnalité Q&A
- Utiliser les visuels IA
- Détecter les valeurs aberrantes et anomalies
- Interaction entre visuels et personnalisation
- Quiz sur la visualisation et l'analyse des données

Déploiement – Gérer son espace de travail

- Publier ses rapports dans le service Power BI
- Différencier un espace personnel et un espace partagé
- Gérer et attribuer des rôles dans les espaces de travail
- Créer et gérer une application d'espace de travail
- Construire et personnaliser des tableaux de bord
- Abonner des utilisateurs à un rapport
- Mettre en place des alertes
- Promouvoir et certifier du contenu
- Automatiser la mise à jour des modèles sémantiques
- Gérer la sécurité au niveau des lignes avec des groupes d'utilisateurs
- Quiz sur le déploiement et la gestion des ressources

Conclusion

- Synthèse de la formation
- Conseils pour réussir l'examen PL-300
- Quiz final de révision générale

Formation : ITIL v4 – Gestion des Problèmes

Module 1 : Introduction à la Gestion des Problèmes selon ITIL® 4

- Définition et rôle stratégique de la gestion des problèmes
- Différence entre incident et problème
- Intégration dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Relations avec les autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des changements, Gestion de la configuration)

Module 2 : Fondements et Objectifs de la Gestion des Problèmes

- Comprendre les causes profondes des dysfonctionnements IT
- Importance de la gestion proactive et réactive des problèmes
- Effets sur la qualité des services et la satisfaction des utilisateurs
- Automatisation et innovation dans l'identification des problèmes

Module 3 : Structurer un Processus Efficace de Gestion des Problèmes

- Étapes clés du cycle de vie d'un problème :
 - Détection et enregistrement
 - Analyse et diagnostic
 - Élaboration d'une solution de contournement
 - Mise en œuvre d'une solution définitive
 - Vérification et clôture
- Utilisation des techniques d'analyse des causes racines (RCA)
- Documentation et gestion des bases de connaissances

Module 4 : Rôles et Responsabilités des Acteurs Clés

- Rôles impliqués dans la gestion des problèmes :
 - Équipes de support et exploitation
 - Responsable de la gestion des problèmes
 - Experts techniques et architectes IT
 - Fournisseurs et partenaires
- Compétences requises pour gérer efficacement un problème
- Meilleures pratiques pour coordonner les équipes et optimiser la communication

Module 5 : Apports des Outils et Technologies pour une Meilleure Gestion

- Utilisation des solutions ITSM pour suivre et documenter les problèmes
- Intelligence artificielle et machine learning pour identifier les tendances
- Automatisation de la gestion des problèmes pour réduire les délais de résolution
- Exploitation des bases de connaissances et du partage d'informations

Module 6 : Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Rôle des partenaires dans la résolution des problèmes complexes
- Intégration des fournisseurs dans le processus de gestion des problèmes
- Alignement des engagements contractuels avec les objectifs de gestion des problèmes
- Responsabilisation et coordination avec un modèle RACI

Module 7 : Améliorer la Maturité de la Pratique avec ITIL

- Application des quatre dimensions de la gestion des services
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et faire évoluer la gestion des problèmes
- Identification des écarts entre les processus actuels et les bonnes pratiques ITIL

Module 8 : Stratégies pour une Gestion des Problèmes Efficace et Pérenne

- Facteurs de succès et meilleures pratiques pour une gestion optimisée
- Méthodes d'amélioration continue et de révision des processus
- Alignement des objectifs de gestion des problèmes avec la stratégie IT globale
- Suivi des indicateurs de performance (KPI) et retour sur expérience