

# **Formation**

# **BUSINESSLINE**

# **ADMINISTRATEUR**

**GLOBAL TECHNOLOGIES GROUP**

92-98, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy - FRANCE  
Tél : + 33 (0)1 41 45 87 20 - Fax : + 33 (0)1 41 45 87 21

## Mode d'intervention

Nos consultants interviennent dans vos locaux et vous proposent des formations BUSINESSLINE sur mesure quel que soit votre degré de connaissance.

En vu des restrictions sanitaires liées au COVID-19, BUSINESSLINE propose également des formations à distance.

Notre tarif-jour comprend la formation de 6 personnes et le déplacement en Ile de France.

## Formation BUSINESSLINE Administrateur

La formation BUSINESSLINE **Administrateur** permet aux personnes formées d'acquérir toute l'autonomie nécessaire à l'utilisation complète des fonctionnalités du logiciel BUSINESSLINE.

La formation BUSINESSLINE **Administrateur** enseigne la maîtrise des fonctions liées aux paramétrages des services, des Dashboard, des vues agents et contacts, des filtres, des Template de mails, des utilisateurs...

Vous disposez ainsi des connaissances indispensables à une gestion efficace de votre catalogue de services.

### Objectifs :

A l'issue de la formation, la personne formée sera en mesure de paramétrer et d'utiliser de manière autonome BUSINESSLINE afin de commencer sa gestion de son catalogue de services.

Il devra être capable de :

- Créer un service
- Gérer la base de connaissance
- Traiter les tickets

### **GLOBAL TECHNOLOGIES GROUP**

92-98, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy - FRANCE  
Tél : + 33 (0)1 41 45 87 20 - Fax : + 33 (0)1 41 45 87 21

**Public :**

- Utilisateurs débutants de BUSINESSLINE

**Pré-requis :**

- Aucun

**Durée de la formation :**

- 3 jours soit 21 heures.

**Outils et moyens pédagogiques :**

- Pédagogie : alternance théorie et pratique, étude de cas en fin de chaque partie, cas d'étude de synthèse en fin de session, mise en situation.
- Moyens et matériels : un ordinateur, une connexion au réseau, une connexion au logiciel BUSINESSLINE, une installation de vidéo projection
- Supports de formation, l'accès à la documentation en ligne de BUSINESSLINE.

**Modalités d'évaluation :**

- Evaluation par le formateur : à la fin de la formation, le formateur évalue le stagiaire et notifie dans l'attestation de fin de formation l'atteinte des objectifs.
- Auto évaluation par les stagiaires : à la fin de la formation, le stagiaire s'auto-évalue et notifie ses résultats dans une grille d'évaluation.

**GLOBAL TECHNOLOGIES GROUP**

92-98, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy - FRANCE  
Tél : + 33 (0)1 41 45 87 20 - Fax : + 33 (0)1 41 45 87 21

Plan de formation :

**Jour 1**

- 1 - Introduction
- 2 - Approche générale BL
- 3 - Navigation dans BL
- 4 - Les groupes d'utilisateurs
- 5 - Les utilisateurs
- 6 - Les workflows
- 7 - Les Templates
- 8 - Les champs

**Jour 2**

- 9 - Les SLAs
- 10 - Les services
- 11- Les filtres
- 12- Les widgets
- 13 - Bases de connaissances
- 14- Les associations

**Jour 3**

- 15- Traitement des tickets
- 16 – Administration technique de l'application
- 17 - Cas pratique de synthèse : design et paramétrage d'un service

**GLOBAL TECHNOLOGIES GROUP**

92-98, Boulevard Victor Hugo - 92110 Clichy - FRANCE  
Tél : + 33 (0)1 41 45 87 20 - Fax : + 33 (0)1 41 45 87 21