

# Workshop 1

Comment bien démarrer sur Jira Service Desk ? Comment paramétrier mes SLA ? Comment construire mon portail client ? Quel est le workflow le plus efficace ? Dans ce workshop animé par un consultant expert Atlassian, vous allez en équipe déterminer la meilleure façon de construire un service de support client. Au travers de cet atelier vous allez découvrir un playbook que vous pourrez ensuite implémenter en interne ou bien avec l'aide d'un consultant Donos pour construire votre support sur mesure et de manière efficace.



PERSONNES

1-10

DURÉE

45 min

DIFFICULTÉ

Facile

## Déroulement du scénario

Se mettre dans la peau d'un client permet de prendre du recul sur ce qui est important quand on met en place une plateforme de service client.

### MATÉRIEL

Feuille A4 ou au format lettre

Tableau blanc

Des marqueurs ou des stylos

Chronomètre

Une balle en mousse

## Ice breaker

5 min

**Laissez les participants se présenter.**

e.g. : Présentez-vous en faisant circuler la balle : Prénom, Fonction et 1 souvenir marquant d'une mésaventure qui vous est arrivée lors de votre précédent voyage

## Exercice

20 min

**Formulez un énoncé de problème.**

e.g. : Travelling Duck Republic est une agence de voyage qui propose des voyages sur mesure pour les CSP+ en Europe du Sud. Afin d'améliorer de mettre en place son service client, elle fait appel à vous pour monter le meilleur support et rester concurrentiel.

Proposez une liste d'éléments qui vous semble important de mettre en place pour que cela fonctionne en prenant en compte vos mésaventures passées.

Constituez des équipes. Suivez les équipes pendant leur réflexion.

## Restitution

20 min

**Chaque équipe présente ses idées.**

Identifiez :

- Les requêtes utilisateurs Les workflows
- Les formulaires
- Le reporting
- La base de connaissances ...

Complétez si besoin

Concluez sur l'exercice en mettant en avant l'importance des workshops et les retours clients (satisfaction + communication)

**Cette formation peut être dispensée en entreprise par un de nos experts**

**DONOS**

DONOS Conseil  
128 rue la Boétie  
75016 PARIS

DONOS Conseil  
4 place Amédée Bonnet  
69002 LYON

Mikael Donikian  
Tél : 06 65 78 63 67  
Mail : marketing@donos.fr