

Du Help Desk au Service Desk



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Organiser un Service Desk dans son organisation
- Connaître les règles positionnant le Help Desk en phase avec le Service Desk du référentiel ITIL



PUBLIC CONCERNE

- Manager de centre de service
- Chef de projet



PREREQUIS

- Connaissances de base des processus ITIL.



MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.



MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles



MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



ORGANISATION

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés (délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h



ACCESSIBILITE

- Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr



PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



CERTIFICATION POSSIBLE

- Aucune

Du Help Desk au Service Desk

PROBLEMATIQUE DU SERVICE

- Les différentes topologies à comprendre : Hotline. Centre d'Appels, Help Desk, Service Desk
- Les atouts du Service Desk
- Définition
- Problématiques et conséquences
- Service attendu, voulu, rendu, perçu

RESPONSABILITES ET MISSIONS DES ACTEURS

- Fonction indispensable à la gestion efficace des services
- Lieu de travail structurant pour la fourniture de services
- Mission, rôle et responsabilités de la fonction Service Desk
- La volumétrie
- Le dimensionnement des ressources

STRUCTURATION DES PROCESSUS

- Organisation et maturité du service
- Niveaux de services (SLA, OLA, UC)
- Infrastructure technique et typologie
- Informations en entrée/sortie
- Traitement des activités et tâches suivant le profil
- Cycle de vie de la demande/l'incident
- Modèles de demande/d'incident et incident majeur
- Escalade et relance

ACTIVITES DU SERVICE DESK

- Remettre en service en minimisant l'impact des demandes/incidents
- Prendre en charge des demandes/incidents de bout en bout
- Suivre l'activité des services et générer des rapports
- Réduire les coûts et augmenter la productivité
- Améliorer la satisfaction de l'utilisateur

L'ORGANISATION DU SERVICE DESK

- Les principaux types d'organisation en fonction des volumes traités, du périmètre couvert, des utilisateurs
- Comment choisir l'organisation la plus adaptée, avec quelles ressources ?
- Comment prendre en compte le support des applications, quelles relations entretenir avec les projets ?
- Avantages et inconvénients des principales approches possibles : exemples de Service Desk dans différents secteurs d'activité
- Un référentiel qui intègre le Service Desk : ITIL. Quelle signification, quelles conséquences ?

LE CONTRAT DE SERVICE ET SON PILOTAGE

- Le contrat de service avec un client interne, définition et contenu : engagements réciproques, périmètre, prix, suivi de la prestation
- Comment caractériser les niveaux de service (SLA)
- Définir des indicateurs de performance et de qualité
- Le suivi des coûts un Service Desk
- Indicateurs de disponibilité de service selon ITIL® , MTTR. MTBF. MTBSI. MTRS, AST, etc.
- Nombre de collaborateurs par tranche horaire
- Tableaux de bord équilibrés

EXPLOITATION. INFOGERANCE ET MANAGEMENT

- Le management de L'activité, des appels, des escalades, des hommes et des outils
- Comment anticiper les dérives ? Quelques clés pour bien suivre l'activité
- La satisfaction du client, où s'arrêter ?
- Comment gérer et réduire les réclamations et l'insatisfaction ?
- Avantages et inconvénients de l'infogérance : ressources humaines, qualité, prix, évolution, etc.