

## DU HELP DESK AU SERVICE DESK

Durée

2 jours

Référence Formation

5-MG-HARC

### Objectifs

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

### Participants

Managers de centre de service, chefs de projet

### Pré-requis

Connaissances de base des processus ITIL

### Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.  
Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.  
En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.  
Formateur expert dans son domaine d'intervention  
Apports théoriques et exercices pratiques du formateur  
Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants  
Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants  
Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.  
Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

### PROGRAMME

#### - Problématique 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

#### - Responsabilités 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

#### CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50  
Mail : contact@capelanformation.fr  
Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834  
[version 2023]

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

#### - Activités 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. Infogérance 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.