

DU HELP DESK AU SERVICE DESK

Durée	2 jours	Référence Formation	5-MG-HLP
--------------	----------------	----------------------------	-----------------

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

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
Remise d'un support de cours.

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

- 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

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 2024

- 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.



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 2024