

Objectifs / Durée de la formation

Durée: 2 jours, soit 14 heures

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

Participants / Pré-requis

- Manager de centre de service
- Chef de projet
- Connaissances de base des processus ITIL.

Moyens pédagogiques

- Formateur expert dans le domaine
- Mise à disposition d'un ordinateur, support de cours remis à chaque participant, vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard
- Feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation, questionnaire de satisfaction, attestation de stage

Programme

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

5. 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 ?

6. 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

7. 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.