



# Du Help Desk au Service Desk

Mise à jour févr. 2025

**Durée** 2 jours (14 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

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

## PARTICIPANTS

- Manager de centre de service
- Chef de projet
- 

## PRE-REQUIS

- 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 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.

## MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- 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,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

## 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.

## A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

## Programme de formation

### Problématique du service (01h45)

- 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 (01h45)

- 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 (02h45)

- 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 (01h45)

- 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 (01h45)

- 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 (02h30)

- 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®, MTR, MTBF, MTBSI, MTRS, AST, etc.
- Nombre de collaborateurs par tranche horaire
- Tableaux de bord équilibrés

### Exploitation, Infogérance et management (01h45)

- 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.