

ITSM - Support

Disposer des éléments nécessaires pour mettre en place un service Support efficace et en améliorer le fonctionnement

 Présentiel ou en classe à distance



3 jours (21 h)

Prix inter : 2.250,00 € HT
Forfait intra : 5.950,00 € HT

Réf.: MG921

L'ITSM (Information Technology Service Management) est une approche structurée pour la gestion des services informatiques, visant à aligner les services IT avec les besoins de l'entreprise. En se formant à l'ITSM, les professionnels peuvent améliorer l'efficacité et la qualité des services fournis, gérer de manière proactive les incidents et les demandes, et favoriser une amélioration continue des processus. Cette formation est donc un investissement précieux pour quiconque souhaite exceller dans le domaine du support informatique.

La formation "ITSM - Support" est essentielle pour toute organisation souhaitant mettre en place un service de support efficace et performant. Elle permet aux participants de comprendre le rôle crucial d'un service Support au sein de la DSI, d'identifier les rôles et missions des différents acteurs, et de définir les outils et indicateurs de performance nécessaires. En maîtrisant ces éléments, les participants seront en mesure d'organiser un Service Desk performant, de suivre l'activité des services, et de mesurer la qualité et la performance à travers des indicateurs précis.

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Responsable du support
- Responsable Help Desk
- Chef de projet
- Responsable Hotline



Prérequis

- Connaître les bases des processus et de l'architecture d'ITIL®
- **Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !**

Programme

1 - 1ère partie : compétence "Enabling customer satisfaction"

2 - État de l'art les sujets suivants

- Valeur, qualité de service (utilité et garantie des services) ;
- La pratique de gestion des niveaux de service ;
- Expérience client et satisfaction utilisateur ;
- La pratique du centre de service (canaux d'accès)

3 - Bonnes pratiques et outils

- Les éléments de valeur
 - L'expérience utilisateur (NPS, cartographie des interactions ...)
- Atelier

Expérience client lors des interactions avec le centre de service : A partir d'un scénario proposé, ou à partir du contexte des stagiaires représenter les différents éléments de l'expérience client lors de l'interaction avec le centre de service

4 - 2ème partie : compétence “Involving support teams ”

5 - État de l’art sur les sujets suivants

- La pratique de centre de service ;
- L’organisation, les schémas d’escalade et les différents niveaux de support ;
- Les outils de collaboration en les acteurs ;
- Les communications faites par le support

6 - Bonnes pratiques et outils de collaboration

Atelier

Les outils / mécanismes de collaboration entre les différents niveaux de support : à partir d’un scénario proposé, ou à partir du contexte des stagiaires décrire le fonctionnement du centre de support et ses interactions avec les autres équipes.

7 - 3ème partie : compétence “Driving support activities ”

8 - État de l’art sur les sujets suivants

- La pratique centre de service
- La pratique de gestion des incidents ;
- La pratique de gestion des demandes de services / requête utilisateur ;
- L’organisation de l’activité ;
- Outils de gestion de tickets

9 - Bonnes pratiques et outils pour gérer les sollicitations des utilisateurs

Atelier

Organisation de l’activité quotidienne d’un centre de support : à partir d’un scénario proposé, ou à partir du contexte des stagiaires organiser l’activité d’une journée (incident, demande de service, support, communication ...)

10 - 4ème partie : compétence “Managing support performance ”

11 - État de l’art sur les sujets suivants

- Tableaux de bord, les rapports et les revues de services ;
- L’amélioration continue proactive des services (identification des problèmes)
- La supervision et la gestion des événements ;
- L’efficacité de l’activité du support.
- Les engagements de niveaux de services
- Tableaux de bord et indicateurs de pilotage (leading/lagging)
- L’identification des problèmes
- L’amélioration continue des services
- L’efficacité du centre de services, l’organisation, l’outillage

12 - Bonnes pratiques et outils de pilotage, indicateurs de performance

Atelier

Tableau de bord : à partir d’un scénario proposé, ou à partir du contexte des stagiaires, construction d’un tableau de bord de pilotage de l’activité du centre de service

13 - 5ème partie : compétence “Enabling support innovation ”

14 - État de l’art sur les sujets suivants :

- Favoriser l’autonomie des utilisateurs (chatOps ...) ;
- L’utilisation de l’IA dans le support ;
- L’implication du support dans la chaîne de valeur (swarming ...).
- L’agilité dans le support ;
- Collaboration et chatOps.

15 - Bonnes pratiques et exemples d’outils innovants

Atelier

Exemples d’utilisation de l’IA dans le support : à l’aide des retours d’expérience des stagiaires, illustration de l’utilisation de l’IA dans les activités de

support.

16 - Conclusion

- Résumé synthèse de acquis
- Carte mentale des outils et techniques utiles
- Réflexion personnelle sur l'utilisation des acquis dans le contexte professionnel



Les objectifs de la formation

- Être en mesure d'organiser un Service Desk performant dans son organisation
- Comprendre le rôle d'un service Support au sein de la DSI
- Identifier les rôles et les missions des différents acteurs concernés par la mise en place d'un service Support
- Etablir les rôles, les responsabilités et les missions des acteurs d'un service Support
- Connaître les objectifs que doit satisfaire un service Support
- Mettre en place un service Support
- Suivre l'activité des services et les rapports
- Définir les outils et les indicateurs de performance et de qualité
- Savoir mesurer la qualité et la performance à travers certains indicateurs



Evaluation

- Pendant la formation, le formateur évalue la progression pédagogique des participants via des QCM, des mises en situation et des travaux pratiques. Les participants passent un test de positionnement avant et après la formation pour valider leurs compétences acquises.



Les points forts de la formation

- Une formation pratique conçue pour approfondir les compétences nécessaires pour être en mesure de satisfaire le haut niveau d'exigence des clients et utilisateurs utilisant un mix de services cloud et On-premise.
- 90% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.



Dates et villes 2026 - Référence MG921



Dernières places disponibles



Session garantie

Marseille

du 9 mars au 11 mars

du 27 juil. au 29 juil.

du 28 sept. au 30 sept.

Toulouse

du 9 mars au 11 mars

du 27 juil. au 29 juil.

du 28 sept. au 30 sept.

A distance

du 9 mars au 11 mars

du 27 juil. au 29 juil.

du 23 nov. au 25 nov.

du 1 juin au 3 juin

du 28 sept. au 30 sept.

Aix-en-Provence

du 9 mars au 11 mars

du 27 juil. au 29 juil.

du 28 sept. au 30 sept.

Paris

du 9 mars au 11 mars

du 27 juil. au 29 juil.

du 23 nov. au 25 nov.

du 1 juin au 3 juin

du 28 sept. au 30 sept.

Lille

du 9 mars au 11 mars

du 27 juil. au 29 juil.

du 28 sept. au 30 sept.

Nantes

du 1 juin au 3 juin

du 27 juil. au 29 juil.

du 23 nov. au 25 nov.

Lyon

du 1 juin au 3 juin

du 27 juil. au 29 juil.

du 23 nov. au 25 nov.

Rennes

du 1 juin au 3 juin

du 27 juil. au 29 juil.

du 23 nov. au 25 nov.

Bordeaux

du 1 juin au 3 juin

du 27 juil. au 29 juil.

du 23 nov. au 25 nov.

Rouen

du 1 juin au 3 juin

du 28 sept. au 30 sept.

du 23 nov. au 25 nov.

Sophia Antipolis

du 1 juin au 3 juin

du 28 sept. au 30 sept.

du 23 nov. au 25 nov.

Strasbourg

du 1 juin au 3 juin

du 28 sept. au 30 sept.

du 23 nov. au 25 nov.