

Du Help Desk au Service Desk, ou comment améliorer le support

Organiser un support performant

 Présentiel ou en classe à distance



3 jours (21 h)

Forfait intra : 5.450,00 € HT

Réf.: SEM09

L'assistance aux utilisateurs reste une préoccupation majeure des DSI. Qu'il s'agisse d'un simple problème matériel ou de difficultés rencontrées dans l'exploitation d'un logiciel, il est primordial que les utilisateurs puissent exercer leur métier sans être pénalisés par des problèmes liés aux outils informatiques. L'adoption massive d'ITIL pousse aujourd'hui bon nombre de DSI à repenser l'organisation des helpdesks et autres centres de support avec pour ambition de pouvoir apporter une assistance en phase avec tous les services fournis ; on parle dès lors de Service Desk.

A qui s'adresse cette formation ?



Pour qui

- Manager de centre de service client
- Chef de projet
- Responsable chargé de mettre en place un Helpdesk
- Superviseur de plateau
- Hotliner front et back office
- Responsable de Helpdesk



Prérequis

- Connaissances de base des processus et de l'architecture d'ITIL
- **Disposez-vous des connaissances nécessaires pour suivre cette formation ? Testez-vous !**

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)
- 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 ?
- Quand et comment faut-il structurer son organisation, quelles méthodes choisir ?
- 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
- L'affectation des appels aux ressources les plus appropriées, la structuration du service : faut-il avoir un spécialiste en ligne, peut-on passer par un accueil, comment optimiser les ressources critiques ?
- L'importance des processus maîtres, la gestion des incidents et des demandes de service
- Un référentiel qui intègre le Service Desk : ITIL. Quelle signification, quelles conséquences ?

6 - La dimension ressources humaines

- Les profils nécessaires
- Les compétences à disposer : connaissances techniques, aptitudes relationnelles, esprit de service
- Les méthodes d'identification et d'évaluation des bons potentiels aux métiers du Service Desk
- Les différentes solutions pour sélectionner le personnel adapté à cette activité
- La formation de base, les formations complémentaires
- Comment motiver le personnel Service Desk ?
- Les particularités en termes d'évolution, de carrière

7 - Ressources et outillage du Service Desk

- Les outils de téléphones intelligents
- Les autocommutateurs PABX
- Le distributeur automatique d'appels (ACD)
- Le couplage téléphonie/informatique (CTI)
- Le serveur vocal interactif (SVI)
- Les outils intégrés parc et ticket
- Le statut du spécialiste Service Desk

8 - Fondamentaux de la communication et techniques propres au Service Desk

- Définir la notion de communication
- Percevoir les messages
- Interpréter une information
- Transmettre une information
- Comprendre son interlocuteur
- Valoriser son interlocuteur
- Règles d'or du discours
- Garder la maîtrise dans les situations délicates
- Savoir gérer un conflit
- Développer l'esprit d'équipe pour améliorer la communication vers l'extérieur
- Savoir faire remonter l'information utile

9 - Le contrat de service et son pilotage

- Le contrat de service avec un client interne, définition et contenu : les engagements réciproques, le périmètre, les prix, le 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 : investissement initial, exploitation
- Indicateurs de disponibilité de service selon ITIL® : MTTR, MTBF, MTBSI, MTRS, AST, etc
- Nombre de collaborateurs par tranche horaire
- Tableaux de bord équilibrés, Balance Scorecard (BSC)

10 - 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 ?

- L'infogérance sur site et hors site
- Comment piloter la prestation (prérequis, démarche, les moyens)
- Avantages et inconvénients de l'infogérance : ressources humaines, qualité, prix, évolution, etc
- Les caractéristiques du contrat d'externalisation
- Les précautions à prendre en matière de réversibilité

11 - Synthèse



Les objectifs de la formation

- Identifier les rôles et missions des différents acteurs concernés par la mise en place d'un Service Desk
- Connaître les objectifs que doit satisfaire un service Desk performant
- Etre en mesure d'organiser un Service Desk performant dans son organisation
- Identifier l'ensemble des ressources à mettre en oeuvre pour un service performant
- Comprendre comment mesurer la qualité et la performance à travers certains indicateurs
- Connaître les règles positionnant le Help Desk en phase avec le Service Desk du référentiel ITIL



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 analyse de l'ensemble des éléments qui font la réussite ou l'échec d'un Service Desk.
- Les bonnes pratiques pour réussir la mise en place ou l'optimisation d'un Service Desk.
- Un panorama critique des principaux outils disponibles en matière de Service Desk.
- Des études de cas et des mises en situations réelles sont réalisées tout au long du séminaire.
- 84% des participants à cette formation se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits au cours des 12 derniers mois.