

Formation Du Help Desk au Service Desk : améliorer le support aux utilisateurs

Description de la formation Help Desk Service Desk

Fournir une assistance performante et réactive constitue une préoccupation majeure pour les DSI. Qu'il soit confronté à un problème matériel ou technique, l'utilisateur attend une solution immédiate : il en va du bon rétablissement de ses outils informatiques et de leur exploitation au sein de son environnement de travail.

Dans le cadre de l'adoption massive de la démarche ITIL, les directeurs des systèmes d'information ne peuvent plus se contenter d'un simple service de support IT (Help Desk) : ils doivent désormais repenser leur organisation pour y intégrer l'assistance informatique (Service Desk) en recentrant le service sur l'utilisateur final.

Objectifs

Objectifs pédagogiques :

- 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
- Être 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

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours Help Desk Service Desk cible principalement les managers de centre de service client, les chefs de projet, les responsables chargés de mettre en place un Helpdesk, les superviseurs de plateau et hotliners front et back office, ainsi que les responsables d'Helpdesk.

Prérequis :

Pour suivre cette formation Help Desk Service Desk, il est important de posséder les connaissances de base des processus et de l'architecture d'ITIL.

Contenu du cours Help Desk Service Desk

Problématique du service Help Desk/Service Desk

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)
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
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 ?

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 ?

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

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

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

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 Score card (BSC)

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

Travaux Pratiques

Pour une meilleure assimilation des connaissances, cette formation allie pratique et théorie.

Vous mettrez en œuvre une analyse de l'ensemble des éléments qui font la réussite ou l'échec d'un Service Desk et observerez 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 vous sera présenté. Enfin, des études de cas et des mises en situations réelles seront réalisées tout au long du programme.