

Concevoir et manager un service Helpdesk

-Référence: **SII-311**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Comprendre le rôle d'un Helpdesk au sein de la DSI
-
- Établir les rôles, responsabilités et missions des acteurs d'un Helpdesk
-
- Mettre en place un Helpdesk
-
- Suivre l'activité des services et des rapports
-
- Définir les outils et les indicateurs de performance et de qualité
-

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®.
- .

Programme

- **Problématique, responsabilités et missions des acteurs**
 - Les origines du Helpdesk. Définition. Raison d'être.
 - Problématiques et conséquences. Service attendu, voulu, rendu.
 - Responsabilités et missions des acteurs.
 - Fonction indispensable à la gestion efficace des services.
 - Lieu de travail structurant pour la fourniture de services.
 - Première ligne pour la gestion des incidents.
 - Mission, règle et responsabilités de la fonction Helpdesk.

- La volumétrie. Le dimensionnement des ressources.
- **Structuration des processus incidents**
 - 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 l'incident.
 -
 - Modèles d'incident et incident majeur.
 -
 - Escalade et relance.
- **Activités du Helpdesk**
 - Remettre en service en minimisant l'impact des incidents.
 -
 - Prendre en charge les demandes de bout en bout.
 -
 - Suivre l'activité des services et générer des rapports.
 -
 - Identifier de nouveaux services.
 -
 - Réduire les coûts et augmenter la productivité.
 -
 - Améliorer la satisfaction de l'utilisateur.
- **Ressources et outillage du Helpdesk**
 - 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 Helpdesk.
-
- Le profil idéal. Matrice de compétences : orientation client, centré sur les objectifs métiers, méthodologique...
- **Outils de pilotage de la qualité**
 - Définir des indicateurs de performance et de qualité.
 -
 - Disponibilité versus indisponibilité.
 -
 - Indicateurs de disponibilité de service définis par le SLA selon ITIL® : MTTR, MTBF, MTBSI, MTRS, AST, etc.
 -
 - Appels servis, abandonnés, dissuadés.
 -
 - Flux par heure, jour, semaine, mois.
 -
 - Nombre de collaborateurs par tranche horaire.
 -
 - Tableaux de bord équilibrés, Balance Scorecard (BSC).



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc