

# Concevoir et manager un service Helpdesk

Cours Synthèse de 2 jours - 14h

Réf : HEL - Prix 2024 : 1 950CHF HT

Un centre de service (Helpdesk) performant est un facteur clé pour la satisfaction des utilisateurs, le bon fonctionnement et la crédibilité d'un département informatique. Ce cours fournit les éléments nécessaires à la mise en place d'un Helpdesk efficace et à l'amélioration de son fonctionnement.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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

## ETUDE DE CAS

Le cours comprend des exemples pour illustrer les concepts clés exposés et en permettre une meilleure appropriation.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 03/2023

### 1) Problématique, responsabilités et missions des acteurs

- Les origines du Helpdesk. Définition. Raison d'être.
- 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.
- Première ligne pour la gestion des incidents.
- Mission, rôle et responsabilités de la fonction Helpdesk.
- La volumétrie. Le dimensionnement des ressources.

### 2) 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.

### 3) 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.

## PARTICIPANTS

Managers de centre de service client, chefs de projet, responsables chargés de mettre en place un Helpdesk, superviseurs de plateau, Hotliners front et back office. Responsables de Helpdesk.

## PRÉREQUIS

Connaissances de base des processus et de l'architecture d'ITIL®.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Améliorer la satisfaction de l'utilisateur.

#### 4) Ressources et outillage du Helpdesk

- Les outils de téléphones intelligents.
- Les autocommutateurs PABX / IPBX.
- 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, méthodologiques...

#### 5) 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).

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 25 nov.