

La gestion d'un service support ITSM

Date et durée
Code formation : ITSMSUP-FR Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Description
<p>Dans le cadre d'une gestion des services informatiques (ITSM), on entend par « service support » un point de contact centralisé destiné à des utilisateurs finaux qui rencontrent des problèmes avec des produits ou des services informatiques. Il s'agit souvent d'un dispositif d'assistance téléphonique ou d'un site web où le client a la possibilité de faire une réclamation via un ticket ou par tchat.</p> <p>Les services de support ITSM peuvent être fournis par l'organisation interne de l'entreprise ou par un prestataire de services externe. Le choix de la meilleure option dépend d'un certain nombre de facteurs, tels que la taille et la complexité de l'organisation, le budget et les compétences internes.</p> <p>Participer à cette formation sur les bases du support ITSM constitue un investissement précieux pour les entreprises et les professionnels de l'informatique. Elle permet d'acquérir des compétences et des connaissances nécessaires pour améliorer la satisfaction des utilisateurs, réduire les coûts, améliorer l'efficacité opérationnelle et gérer les risques.</p>
Objectifs
<p>A l'issue de cette formation support ITSM, vous atteindrez les objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• comprendre le rôle d'un service de support (service desk) en entreprise ;• connaître les activités et les responsabilités des personnes qui travaillent dans un service support ;• identifier les processus fondamentales d'un service support ;• identifier les outils et les meilleures pratiques ;• connaître les compétences et les formations requises pour travailler dans un service support ;• acquérir des connaissances de base sur la mise en place d'un service support.
Points forts
Un test de positionnement en début de formation, des cours théoriques, pratiques et participatifs dispensés en français et des compétences de base pour travailler au sein d'un service desk.
Modalités d'évaluation
Travaux Pratiques Etude de cas
Pré-requis
<i>Suivre cette formation nécessite les prérequis suivants :</i>

- avoir une expérience en gestion de services informatique et connaître les fondamentaux du référentiel ITIL™.

Public

Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- les directeurs de centres de service ;
- les chefs de projet ;
- les responsables de mise en œuvre d'un service d'assistance ;
- les conseillers clients front office et back office ;
- les responsables des services support.

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Chef de projet / Responsable de projet

Chef d'entreprise / Dirigeant

Technicien Support / HelpDesk

Responsable de Call Center

Programme

Jour 1

Introduction au service support

- Le rôle et l'importance d'un service support (service desk) au sein d'une entreprise ;
- Les objectifs principaux :
 - l'assistance aux utilisateurs ;
 - la gestion des incidents ou des demandes ;
 - l'amélioration de la satisfaction client.
- L'historique de la fonction support ;
- L'évolution des pratiques et des technologies numériques.

Identification des activités de support et des rôles

- Connaitre les activités principales :
 - la gestion des incidents ;
 - la gestion des demandes de service ;
 - la communication avec les utilisateurs et les clients.
- Connaitre les rôles de chacun :
 - les techniciens help desk de niveau 1 et 2 ;
 - les responsables du services support ;
 - les analystes support de niveau 1 et 2.

Description des processus clés du service support

- Gérer les incidents :
 - la définition et le cycle de vie d'un incident ;
 - la priorisation et la catégorisation des incidents ;
 - les étapes de résolution et de clôture des incidents.
- Gérer les demandes de service :
 - la différence entre les incidents et les demandes de service ;

- le cycle de vie des demandes de service ;
- les méthodes de suivi et de clôture des demandes.

Jour 2

Présentation des outils et des technologies d'assistance

- Utiliser un système de gestion des tickets :
 - les logiciels de gestion des tickets les plus couramment utilisés ;
 - les fonctionnalités principales : suivi des tickets, gestion des connaissances et reporting.
- Utiliser un système de management des connaissances (KMS) :
 - l'importance de gérer les connaissances pour le service d'assistance ;
 - les techniques de création, de stockage et de partage des connaissances.
- Connaître les technologies émergentes :
 - l'utilisation de l'intelligence artificielle et des chatbots ;
 - l'automatisation des processus d'assistance.

Compréhension des bonnes pratiques du support ITSM

- Appliquer les bonnes pratiques d'ITIL™ 4 pour le service support :
 - les principes directeurs d'ITIL™ ;
 - l'alignement du service support sur les processus ITIL™ .
- Mesurer et évaluer les performances du support:
 - l'identification des KPIs pertinents ;
 - le suivi des performances et les techniques de reporting ;
 - l'amélioration continue basée sur les KPIs.

Gestion des problèmes et des changements

- Traiter les problèmes :
 - l'identification et l'analyse des problèmes récurrents ;
 - les techniques de résolution des problèmes ;
 - la communication et la documentation des solutions.
- Gérer le changement :
 - le processus de gestion du changement : planification, évaluation, approbation et mise en œuvre ;
 - les rôles et les responsabilités dans la gestion du changement.

Jour 3

Formation du personnel

- Acquérir des compétences techniques et non techniques :
 - les compétences en communication, résolution de problèmes et gestion du stress ;
 - les connaissances techniques de base pour l'assistance informatique.
- Suivre un programme de formation continue :
 - l'importance de la formation continue ;
 - les certifications ITIL™ 4 et les qualifications pertinentes.

Interaction avec les autres fonctions informatiques

- Collaborer avec d'autres équipes informatiques :
 - l'interaction avec la gestion des problèmes, la gestion des changements et la gestion des configurations.
- Communiquer en escalade :

- les protocoles de communication avec les utilisateurs finaux et les équipes informatiques ;
- les processus d'escalade pour les incidents et les problèmes complexes.

Conseils de mise en œuvre

- Les étapes pour démarrer avec un service de support efficace.
- Les facteurs clés de succès et les obstacles courants.

ITIL™ est une marque déposée d'Axelos Limited.