

## Du Help Desk au Service Desk

Informatique

Gouvernance SI / Stratégie

**Référence :** 5-MG-HLP

**Durée :** 2 jours

**Présentiel ou en classe à distance**

Mise à jour : 27/11/2023

**Tarif Inter :** 750 € Prix HT jour / personne

**Tarif Intra :** 1500 € Prix HT jour / groupe

Durée de validité : du 01/01/2026 au 31/12/2026

### Objectifs

- Organiser un Service Desk dans son organisation
- Connaître les règles positionnant le Help Desk en phase avec le Service Desk du référentiel ITIL

### Prérequis

Connaissances de base des processus ITIL

### Public concerné

Managers de centre, de service, chefs de projet

### Contenu pédagogique

#### 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

#### 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, UC)
- 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 ?
- 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
- Un référentiel qui intègre le Service Desk : ITIL. Quelle signification, quelles conséquences ?

## Le contrat de service et son pilotage

- Le contrat de service avec un client interne, définition et contenu : engagements réciproques, périmètre, prix, 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
- Indicateurs de disponibilité de service selon ITIL®, MTTR. MTBF. MTBSI. MTRS, AST, etc.
- Nombre de collaborateurs par tranche horaire
- Tableaux de bord équilibrés

## 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 ?
- Avantages et inconvénients de l'infogérance : ressources humaines, qualité, prix, évolution, etc.

---

## Moyens pédagogiques

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur.
- Travail d'échange avec les apprenants sous forme de réunion - discussion.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle.
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne sur 30 à 50% du temps)

Modalités pédagogiques : Présentiel, Distanciel et AFEST

## Moyens techniques

### En formation présente

Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :

- Ordinateurs
- Vidéo projecteur ou Écran TV interactif
- Tableau blanc ou Paper-Board

### En formation distancielle

A l'aide d'un logiciel comme ® Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.

- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à [commercial@xxlformation.com](mailto:commercial@xxlformation.com)

## Modalités d'évaluation

- Positionnement préalable oral ou écrit.
- Feuille de présence signée en demi-journée.
- Evaluation des acquis tout au long de la formation.
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur.

## Profil du formateur

---

## XXL FORMATION

34 rue Raymond Aron - 76130 Mont Saint Aignan

Tél: 02 35 12 25 55 - N° siret : 485 050 611 00014 - N° agrément : 23.76.03752.76

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

**Adaptation pédagogique et matérielle**

Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à [handicap@xxlformation.com](mailto:handicap@xxlformation.com)

**Modalités et délais d'accès à la formation**

Les formations sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.

**Nos sessions INTER 2026**

Sessions de formation à venir :

- Aucune session à venir pour cette formation.

**Nos sessions INTRA 2026**

Pour organiser cette formation en intra-entreprise, veuillez nous contacter par mail à [commercial@xxlformation.com](mailto:commercial@xxlformation.com) ou par téléphone au 02 35 12 25 55