

Conception, mise en œuvre et exploitation du Help Desk

jcf

Objectifs :

- Obtenir une approche globale du Help Desk, à travers :
 - une vision de l'ensemble des éléments qui font la réussite du Help Desk
 - une hiérarchisation de ces différents éléments
 - des conseils pragmatiques de mise en place et d'exploitation
 - des conseils d'optimisation de son organisation

Contenu :

- L'organisation du Help Desk
- Les procédures de travail
- Les ressources humaines
- Les outils
- Le projet de mise en œuvre ou d'évolution
- L'exploitation du help Desk
- La gestion des ressources humaines
- La gestion des ressources matérielles
- La gestion de l'activité
- Les différentes statistiques et le Tableau de Bord

Méthodologie :

- Exposés théoriques et discussions interactives
- Étude des cas rencontrés, afin que les stagiaires :
 - s'approprient les pratiques
 - échangent leurs expériences

Public :

- Les managers qui doivent mettre en place, faire évoluer ou exploiter un Help Desk

Durée :

- 3 Jours