

Planning Partage des Pratiques 2014

Organisateur : JC FOUQUET

Veillez trouver ci-joint le planning prévisionnel des journées de Partage des Pratiques pour l'année 2014. Pour chaque session deux dates sont proposées.

Deux populations sont concernées : les managers de Service Desk (avec deux niveaux de maturité) et les managers ITSM (Service Management, ITIL, processus,...).

Partage des pratiques	Date 1	Date 2	Thème de la session
Managers de Service Desk de maturité **** (1)	18 mars	3 avril	Présentation de mon Service Desk (3)
Managers de Service Desk de maturité ** (2)	20 mars	1 ^{er} avril	Présentation de mon Service Desk (3)
Managers ITSM	8 avril	10 avril	Présentation de mon Catalogue de Service (4)
Managers de Service Desk de maturité **** (1)	25 septembre	2 octobre	Présentation de mon Tableau de Bord (5)
Managers de Service Desk de maturité ** (2)	30 septembre	7 octobre	Agenda à définir ultérieurement

<p>mars</p> <table border="1"> <tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td></td></tr> <tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td></td></tr> <tr><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	L	M	M	J	V	S							1		3	4	5	6	7	8		10	11	12	13	14	15		17	18	19	20	21	22		24	25	26	27	28	29		31							<p>avril</p> <table border="1"> <tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr> <tr><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td></tr> <tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td></tr> <tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td></tr> <tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td><td>30</td><td></td><td></td></tr> </table>	L	M	M	J	V	S	D		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		30				<p>septembre</p> <table border="1"> <tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr> <tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td></tr> <tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr> <tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td></tr> <tr><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	L	M	M	J	V	S	D	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						<p>octobre</p> <table border="1"> <tr><td>L</td><td>M</td><td>M</td><td>J</td><td>V</td><td>S</td><td>D</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td></td></tr> <tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td></td></tr> <tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	L	M	M	J	V	S	D				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18	19		20	21	22	23	24	25	26		27	28	29	30	31				
L	M	M	J	V	S																																																																																																																																																																																				
					1																																																																																																																																																																																				
3	4	5	6	7	8																																																																																																																																																																																				
10	11	12	13	14	15																																																																																																																																																																																				
17	18	19	20	21	22																																																																																																																																																																																				
24	25	26	27	28	29																																																																																																																																																																																				
31																																																																																																																																																																																									
L	M	M	J	V	S	D																																																																																																																																																																																			
	1	2	3	4	5	6																																																																																																																																																																																			
7	8	9	10	11	12	13																																																																																																																																																																																			
14	15	16	17	18	19	20																																																																																																																																																																																			
21	22	23	24	25	26	27																																																																																																																																																																																			
28	29	30		30																																																																																																																																																																																					
L	M	M	J	V	S	D																																																																																																																																																																																			
1	2	3	4	5	6	7																																																																																																																																																																																			
8	9	10	11	12	13	14																																																																																																																																																																																			
15	16	17	18	19	20	21																																																																																																																																																																																			
22	23	24	25	26	27	28																																																																																																																																																																																			
29	30																																																																																																																																																																																								
L	M	M	J	V	S	D																																																																																																																																																																																			
			1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																		
6	7	8	9	10	11	12																																																																																																																																																																																			
13	14	15	16	17	18	19																																																																																																																																																																																			
20	21	22	23	24	25	26																																																																																																																																																																																			
27	28	29	30	31																																																																																																																																																																																					

Légende des populations et thèmes concernés :

(1)	Managers de Service Desk de maturité **** : C'est un manager qui manage un Service Desk abouti. Qui fonctionne depuis de nombreuses années en utilisant des outils performants, des processus efficaces et un niveau de service élevé. C'est un Service Desk qui compte plus de cinq collaborateurs.
(2)	Managers de Service Desk de maturité ** : C'est un manager qui manage un Service Desk qui bourgeoine. Il est établi depuis quelques années seulement, des outils sont en place mais nécessitent des améliorations, et le fonctionnement s'améliore progressivement.
(3)	Présentation de mon Service Desk : Les personnes qui souhaitent présenter leur Service Desk à l'assistance reçoivent un Template de présentation PowerPoint. Ce Template, sur la base du modèle de certification du SDI (Service Desk Institute) présente la politique, l'organisation, les performances, les ressources humaines, les processus. IL y a lieu d'ajouter à ce Template formalisé, les interrogations, projections, idées du manager afin d'obtenir un retour des personnes présentes. La présentation du Service Desk dure 45 minutes. La réaction (avis, remarques, questions) des participants dure 15 minutes.
(4)	Présentation de mon Catalogue de Service : Le principe est de venir avec son catalogue de Service. D'en faire une présentation en séance en expliquant l'historique, la démarche de mise en œuvre, les difficultés rencontrées, les évolutions prévisibles. La présentation du Catalogue de Service dure 30 minutes. La réaction (avis, remarques, questions) des participants dure 15 minutes.
(5)	Présentation de mon Tableau de Bord : Le principe est de venir avec son ou ses Tableau(x) de Bord. D'en faire une présentation en séance en expliquant l'historique, la démarche de mise en œuvre, les difficultés rencontrées, les évolutions prévisibles. La présentation du ou des Tableaux(x) de Bord dure 45 minutes. La réaction (avis, remarques, questions) des participants dure 15 minutes.