

Mettre en place Service Desk Incident Management et Problem Management

jcf

Objectifs :

- Identifier les ingrédients essentiels pour qu'un Service Desk soit une interface efficace entre les équipes informatiques et les utilisateurs
- Faire évoluer un Help Desk vers les bonnes pratiques Service Desk selon ITIL
- Comprendre réellement et mettre en place concrètement Incident Management et Problem Management

Contenu :

- Introduction à ITIL : ses origines, ses acteurs, sa philosophie
- L'approche ITIL
- Le module Service Support
- La fonction Service Desk
- Le processus Incident management
- Le processus Problem management
- Le Projet de mise en œuvre du Service Desk, de Incident Management et de Problem Management

Méthodologie :

- Exposés théoriques, discussions interactives et exercices individuels et collectifs

Public :

- Les managers de Help Desk, les managers de Service client, les chefs de projet et consultants qui ont une responsabilité en terme d'évolution de l'assistance aux utilisateurs et du support fourni au système d'information
- Toute personne impliquée dans le Help Desk

Durée :

- 2 Jours