

# Formation : ITSM, support

Formation pratique - 3j - 21h00 - Réf. ISK

Prix : 2470 CHF H.T.

★★★★☆ 4,6 / 5

Ce cours vous permettra, à la suite d'intégration de bonnes pratiques ITSM, d'avoir des éléments de références pour mettre en place un support efficace et en améliorer le fonctionnement.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Comprendre le rôle d'un service support au sein de la DSI
- ✓ Organiser un Service Desk performant dans son organisation
- ✓ Mettre en place un service support
- ✓ Suivre l'activité des services et les rapports
- ✓ Définir les outils et les indicateurs de performance et de qualité
- ✓ Mesurer la qualité et la performance à travers certains indicateurs

## Public concerné

Managers de centre de service client, chefs de projet/responsables chargés de mettre en place un service support, superviseurs de plateau et hotliners front office et back office.

## Prérequis

Connaître les bases des processus et de l'architecture d'ITIL®.

Vérifiez que vous avez les prérequis nécessaires pour profiter pleinement de cette formation en faisant [ce test](#).

## Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## Programme de la formation

### PARTICIPANTS

Managers de centre de service client, chefs de projet/responsables chargés de mettre en place un service support, superviseurs de plateau et hotliners front office et back office.

### PRÉREQUIS

Connaître les bases des processus et de l'architecture d'ITIL®.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## 1 Introduction au service support

- Comprendre le rôle et l'importance du service support dans une organisation.
- Objectifs principaux : support aux utilisateurs, gestion des incidents/demandes, amélioration de la satisfaction client.
- Historique du service support.
- Évolution des pratiques et des technologies.

### Exercice

Brainstorming entre les participants sur la façon dont ils perçoivent ou comment est perçu le service support de leur entreprise. QCM de fin de module.

## 2 Rôles et responsabilités du service support

- Les différentes structures organisationnelles.
- Fonctions principales.
- Gestion des incidents.
- Gestion des demandes de service.
- Communication avec les utilisateurs et les clients.
- Rôles spécifiques : agents de service support, responsables de service support, analystes de support de niveau 1 et 2.

### Exercice

Cartographier les interactions entre les rôles et réaliser une matrice RACI pour quelques activités de chaque rôle. Quiz de fin de module.

## 3 Compétences et formations

- Compétences techniques et non techniques.
- Compétences en communication, résolution de problèmes, gestion du stress.
- Connaissances techniques de base pour le support IT.
- Programmes de formation et développement professionnel.
- Importance de la formation continue.
- Certifications et qualifications pertinentes (ITIL).

### Exercice

Identifier les stratégies de résolution à mettre en œuvre. Quiz de fin de module.

## 4 Introduction aux pratiques

- Qu'est-ce qu'une pratique, un processus ?
- Présentation des principales pratiques/processus.

### Exercice

Quiz de fin de module.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

## 5 Présentation détaillée des principales pratiques

- Centre de services.
- Gestion des demandes de service.
- Gestion des incidents.
- Gestion des problèmes.
- Gestion des changements.
- Gestion des niveaux de service.

### Exercice

Représenter un parcours type des différentes catégories d'incidents. Comparer avec le parcours existant dans votre organisation. Identifier les interactions entre les différentes pratiques, les représenter sous la forme d'un schéma, mettre en avant les processus d'escalade. Quiz de fin de module.

## 6 La satisfaction client

- Notion de valeur et de qualité de service (utilité et garanties des services).
- Gestion des niveaux de service.
- L'expérience client et satisfaction utilisateur (NPS, cartographie des interactions...).

### Exercice

Sur un exemple concret issu de votre entreprise, cartographier l'expérience client. Quiz de fin de module.

## 7 Performance du service support

- Indicateurs de performance clés (KPI) et tableaux de bord.
- Amélioration continue des services.
- Planification et mise en œuvre des améliorations.

### Exercice

Comparer les KPI existants au sein de votre organisation, identifier ceux manquants. Définir leur "carte d'identité". En fonction des informations données, établir un rapport d'activité et présenter une synthèse sous la forme d'un tableau de bord. Quiz de fin de module.

## 8 Outils, technologies et innovation

- Logiciels de gestion de service (tickets, connaissance...).
- Automatisation et chatbots.
- Utilisation de l'IA.
- L'agilité dans le service support.

### Exercice

Identifier plusieurs possibilités d'utiliser l'IA dans un service support. En choisir, justifier le choix en donnant des exemples concrets. Quiz de fin de module.

## 9 Revue du cours

- Récapituler les différents sujets abordés.
- Qu'avez-vous appris ?
- Quel est votre plan d'actions ?

### Exercice

Test de validation des acquis.

## Dates et lieux

### CLASSE À DISTANCE

2026 : 24 juin, 5 oct., 14 déc.