

Formation ITIL v5 – Centre de Services

Module 1 : Comprendre le Rôle et les Enjeux du Centre de Services

- Définition et mission d'un Centre de Services selon ITIL 5
- Différences entre Service Desk, Help Desk et Centre d'Assistance
- Place du Centre de Services dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Connexions avec d'autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des demandes, Gestion des problèmes)

Module 2 : Objectifs et Stratégies d'un Centre de Services Performant

- Amélioration de l'expérience utilisateur et de la satisfaction client
- Réduction des délais de traitement des tickets et optimisation des ressources
- Passage d'une approche réactive à proactive pour anticiper les besoins des utilisateurs
- Intégration de l'automatisation et du self-service

Module 3 : Structuration et Déploiement d'un Processus Efficace

- Cycle de vie d'un ticket dans un Centre de Services :
 - Accueil et enregistrement
 - Classification et priorisation
 - Diagnostic et résolution initiale
 - Escalade vers un niveau supérieur si nécessaire
 - Clôture et suivi de la satisfaction utilisateur
- Développement de modèles de tickets standardisés
- Définition des SLA (Service Level Agreements) et attentes des utilisateurs

Module 4 : Rôles et Responsabilités au sein du Centre de Services

- Acteurs clés et missions :
 - Techniciens et agents du Service Desk
 - Responsable du Centre de Services
 - Experts IT et support de niveau supérieur
 - Gestionnaires ITSM et fournisseurs externes
- Compétences essentielles pour un support efficace
- Bonnes pratiques pour la gestion des interactions avec les utilisateurs

Module 5 : Outils et Technologies pour Optimiser le Centre de

Services

- Présentation des outils ITSM et solutions de gestion des tickets (ServiceNow, BMC Remedy, Freshdesk, etc.)
- Automatisation des réponses avec chatbots et intelligence artificielle
- Déploiement d'un portail utilisateur et base de connaissances pour encourager le self-service
- Analyse des performances avec des tableaux de bord et KPIs

Module 6 : Gestion de la Collaboration avec les Partenaires et Fournisseurs

- Intégration des partenaires dans le processus de support et d'escalade
- Alignement des engagements contractuels avec les objectifs de gestion des tickets
- Optimisation de la communication entre le Centre de Services et les fournisseurs
- Utilisation du modèle RACI pour clarifier les rôles et responsabilités

Module 7 : Développer la Maturité du Centre de Services

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et améliorer la gestion du Centre de Services
- Adoption d'une approche centrée sur l'amélioration continue
- Suivi des performances et analyse des retours utilisateurs pour affiner les processus

Module 8 : Bonnes Pratiques pour une Gestion Durable et Performante

- Facteurs clés de succès pour un Centre de Services efficace
- Développement d'une culture du service et de l'excellence opérationnelle
- Automatisation et intelligence artificielle pour une gestion plus fluide
- Alignement avec la stratégie IT pour maximiser la valeur apportée aux utilisateurs