

# Approche globale du Help Desk

jcf

## Objectifs :

- Obtenir une approche globale du Help Desk, à travers :
  - o une vision de l'ensemble des éléments qui font la réussite du Help Desk
  - o des conseils pragmatiques de mise en place et d'exploitation
- Comprendre l'impact des éléments qui font la réussite ou l'échec d'un Help Desk

## Contenu :

- L'organisation du Help Desk
- Les ressources humaines
- Les outils
- Le projet de mise en œuvre ou d'évolution
- L'exploitation et le management du Help Desk
- Les différentes statistiques et le Tableau de Bord

## Méthodologie :

- Exposés théoriques et discussions interactives

## Public :

- Les managers, superviseurs qui doivent mettre en place, faire évoluer ou exploiter un Help Desk
- Tout professionnel qui souhaite acquérir une vision systémique du Help Desk

## Durée :

- 2 Jours