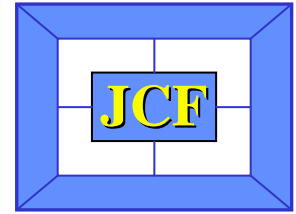


# Approche globale du Help Desk



## Objectifs :

- **Obtenir une approche globale du Help Desk, à travers :**
  - **une vision de l'ensemble des éléments qui font la réussite du Help Desk**
  - **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**