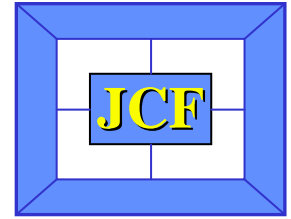


# Conception, Mise en œuvre et exploitation du Help Desk



## Objectifs :

- **Obtenir une approche globale du Help Desk, à travers :**
  - une vision de l'ensemble des éléments qui font la réussite du Help Desk
  - une hiérarchisation de ces différents éléments
  - des conseils pragmatiques de mise en place et d'exploitation
  - des conseils d'optimisation de son organisation

## Contenu :

- L'organisation du Help Desk
- les procédures de travail
- Les ressources humaines
- Les outils
- Le projet de mise en œuvre ou d'évolution
- l'exploitation du help Desk
- La gestion des ressources humaines
- La gestion des ressources matérielles
- La gestion de l'activité
- Les différentes statistiques et le Tableau de Bord

## Méthodologie :

- Exposés théoriques et discussions interactives
- Etude des cas rencontrés, afin que les stagiaires :
  - s'approprient les pratiques
  - échangent leurs expériences

## Public :

- Les managers qui doivent mettre en place, faire évoluer ou exploiter un Help Desk

## Durée :

- 3 Jours