

SD Service Desk**	
Prérequis	FIRST ICT User Certificate et connaissances techniques de base
Compétence opérationnelle	Etre capable de traiter les demandes informatiques que les utilisateurs rencontrent au quotidien :
Objectifs d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ◆ en situant et définissant le centre de services (Service Desk) au sein des services informatiques ; ◆ en assumant les tâches dédiées au centre de services (Service Desk) ; ◆ en prenant en charge les incidents, dans le but de rétablir le niveau de service pour les utilisateurs ; ◆ en traitant les demandes de service ; ◆ en utilisant les principaux outils du centre de services (Service Desk) ; ◆ en maîtrisant la communication avec les utilisateurs de l'entreprise et les collaborateurs du département informatique.
Durée d'apprentissage	80 heures dont 40 heures de cours et 40 heures de travail personnel.

SD Indicateurs

Objectifs d'apprentissage	Pondérations et Indicateurs	Pondération des indicateurs : A : essentiel B : important C : complémentaire
<p>Situer et définir le centre de services (Service Desk) au sein des services informatiques</p>	<p>A Il connaît les bonnes pratiques du centre de services, propriétaire des incidents (enregistrement et aboutissement des incidents enregistrés). (I001)</p> <p>B Il applique les bonnes pratiques du centre de services (Service Desk). (I002)</p> <p>B Il situe le centre de services (Service Desk) dans l'infrastructure informatique (IT) et plus précisément dans l'exploitation des services. (I003)</p> <p>C Il connaît la mission et les principes de l'exploitation des services. (I004)</p> <p>C Il sait sur quels processus et fonctions s'appuie l'exploitation des services. (I005)</p> <p>C Il applique les processus couverts par l'exploitation des services (gestion des événements, gestion des incidents, exécution des requêtes, gestion des problèmes, gestion des accès). (I006)</p> <p>C Il décrit les fonctions couvertes par l'exploitation des services (centre de services, gestion technique, gestion des applications, gestion des opérations IT). (I007)</p> <p>B Il connaît la mission du centre de services. (I008)</p> <p>B Il connaît la fonction du centre de services (rôles et tâches). (I009)</p> <p>C Il connaît l'évolution du centre de services (Service Desk). (I010)</p> <p>B Il sait à quoi sert le centre de services (définition). (I011)</p> <p>C Il connaît les principaux types de centre de services (centre de services local, centre de services central, centre de services virtuel). (I012)</p> <p>C Il sait à quoi sert le centre de services FTS (follow the sun). (I013)</p> <p>C Il connaît les avantages du centre de services. (I014)</p> <p>A Il décrit le point de contact unique SPOC (single point of contact). (I015)</p> <p>C Il connaît les difficultés d'un centre de services (Service Desk). (I016)</p> <p>B Il connaît les niveaux de service définis dans les contrats de service SLA (service level agreement). (I017)</p> <p>B Il respecte les contrats de service SLA (service level agreement). (I018)</p> <p>B Il connaît les interlocuteurs du centre de services dans l'entreprise. (I019)</p> <p>B Il sait quels sont les différents points d'entrée du centre de services (téléphone, e-mail, sms, fax, demandes automatiques, etc.). (I020)</p>	

<p>Assumer les tâches dédiées au centre de services (Service Desk)</p>	<p>B Il exécute les tâches du centre de services. (I021)</p> <p>A Il enregistre un incident dans le logiciel de gestion des incidents (informations à fournir, logiciel ou matériel concerné, utilisateurs concernés, descriptif du problème). (I022)</p> <p>B Il sait pour quelle raison tous les incidents doivent être enregistrés. (I023)</p> <p>B Il formalise chaque demande ou incident par la création d'un « ticket ». (I024)</p> <p>C Il établit et maintient un historique de tous les incidents. (I025)</p> <p>C Il participe à la mise en place d'un centre de services (éléments à prendre en compte, indicateurs de mesure, profil des collaborateurs(trices) du centre de services). (I026)</p> <p>C Il évalue la charge de travail du centre de services. (I027)</p> <p>C Il participe à la mise en place d'enquêtes de satisfaction des utilisateurs. (I028)</p> <p>B Il connaît les objectifs d'accessibilité et de qualité qui définissent le centre de services (quand, quoi, qui, temps moyen de réponse, nombre d'appels perdus toléré, % d'incidents résolus en direct, % d'incidents résolus dans les délais contractuels). (I029)</p> <p>B Il prend en charge les incidents pour restaurer le service normal le plus vite possible (avec le minimum d'impact sur les activités métier de l'entreprise). (I030)</p> <p>B Il prend en charge tout type d'incident. (I031)</p> <p>C Il connaît les plans de secours en place. (I032)</p> <p>B Il tient les utilisateurs informés sur l'état d'avancement de leurs demandes. (I033)</p> <p>B Il informe l'utilisateur dont le problème n'a pas été résolu. (I034)</p> <p>B Il suit les incidents jusqu'à leur résolution finale. (I035)</p> <p>C Il assure un support à la réalisation des changements informatiques et à la gestion des problèmes. (I036)</p> <p>C Il assure la qualité des informations fournies au management (statistiques, dysfonctionnements). (I037)</p>
<p>Prendre en charge les incidents, dans le but de rétablir le niveau de service pour les utilisateurs</p>	<p>B Il sait ce qu'est un incident. (I038)</p> <p>B Il cite des exemples d'incidents. (I039)</p> <p>B Il connaît la différence entre incident et problème. (I040)</p> <p>B Il connaît le cycle de vie d'un incident. (I041)</p> <p>B Il maîtrise le processus de gestion des incidents. (I042)</p> <p>C Il collabore à la mise en place du processus de gestion des incidents. (I043)</p> <p>C Il connaît les étapes du processus de gestion des incidents. (I044)</p> <p>B Il sait quel est l'objectif principal de la gestion des incidents (rétablir le fonctionnement normal des services). (I045)</p>

	<p>B Il permet à l'utilisateur de reprendre son travail le plus rapidement possible, ceci par tous les moyens disponibles (résolution, solution de contournement). (I046)</p> <p>C Il définit des règles d'escalade (en cascade). (I047)</p> <p>B Il fait suivre (escalader) les incidents. (I048)</p> <p>C Il sait faire la différence entre l'escalade hiérarchique et fonctionnelle. (I049)</p> <p>C Il utilise à bon escient l'escalade hiérarchique et l'escalade fonctionnelle. (I050)</p> <p>B Il sait à quels groupes de spécialistes (escalade fonctionnelle) les incidents ne pouvant pas être résolus immédiatement doivent être assignés (grille de routage). (I051)</p> <p>A Il connaît les principales activités de la gestion des incidents (identification, enregistrement/journalisation, catégorisation, priorisation, diagnostic initial, escalade fonctionnelle et hiérarchique, investigation, diagnostic final, résolution et reprise, clôture). (I052)</p> <p>C Il participe à la définition des priorités du centre de services. (I053)</p> <p>B Il gère les priorités (en fonction de l'urgence et de l'impact). (I054)</p> <p>C Il sait ce qu'est l'impact de l'incident. (I055)</p> <p>C Il sait quelle est la plus haute catégorie d'impact pour un incident (incident majeur). (I056)</p> <p>C Il sait ce qu'est l'urgence de l'incident. (I057)</p> <p>C Il calcule le temps de résolution selon la priorité. (I058)</p> <p>C Il contribue à la mise en place d'un système de codage de priorités (une grille de priorités). (I059)</p> <p>B Il sait par qui ou comment sont signalés les incidents (utilisateurs, systèmes de détection ou d'autres départements externes au centre de services). (I060)</p> <p>C Il connaît l'utilité des tableaux de bord (indicateurs, etc.). (I061)</p> <p>C Il contribue à la définition des indicateurs mesurables (nombre total d'incidents, temps moyen de résolution, temps moyen de résolution par priorité, moyenne des résolutions conformes aux SLA, pourcentage de résolution au premier niveau, coût moyen de traitement d'un incident, nombre et pourcentage d'incidents résolus, etc.). (I062)</p> <p>C Il cite la nature de l'information à communiquer (reporting) aux principaux destinataires (direction informatique, services informatiques, etc.). (I063)</p> <p>B Il connaît la différence entre solution définitive et solution de contournement. (I064)</p> <p>B Il sait quand proposer une solution de contournement. (I065)</p>
<p>Traiter les demandes de service</p>	<p>B Il sait ce qu'est une demande de service (demande d'un utilisateur pour avoir une information, un conseil ou pour bénéficier d'un changement standard ou encore pour avoir un accès à un service IT). (I066)</p> <p>C Il connaît les principes de la gestion des demandes de service (traitement des requêtes). (I067)</p>

	<p>B Il catégorise les différents types de demandes (demande de service ou demande non standard). (I068)</p> <p>B Il sait qui traite une demande de service. (I069)</p> <p>C Il sait à quel processus la demande de service se rattache. (I070)</p> <p>B Il sait qui est propriétaire des demandes de service (le centre de services). (I071)</p> <p>A Il traite les demandes des utilisateurs. (I072)</p> <p>B Il transfère (escalade), si besoin, les demandes des utilisateurs. (I073)</p> <p>C Il suit les demandes des utilisateurs. (I074)</p> <p>C Il effectue tout changement standard. (I075)</p> <p>C Il maîtrise le processus de gestion des accès. (I076)</p> <p>A Il applique les règles de sécurité en matière d'octroi de droit d'accès. (I077)</p> <p>C Il connaît le rôle de la gestion des accès. (I078)</p> <p>B Il attribue les droits d'accès requis à un service (dossier, fichier, application, etc.). (I079)</p> <p>C Il connaît les concepts auxquels la gestion des accès fait appel (accès, identité, droits aussi appelés privilèges, etc.). (I080)</p>
<p>Utiliser les principaux outils du centre de services (Service Desk)</p>	<p>B Il maîtrise les outils de téléphonie (mise en attente, rappel automatique, etc.). (I081)</p> <p>C Il connaît la notion de distribution automatique des appels. (I082)</p> <p>B Il connaît les possibilités offertes par le couplage téléphonie/informatique (identification de l'appelant, possibilité de prioriser des appelants, gestion des files d'attente, etc.). (I083)</p> <p>B Il maîtrise la messagerie. (I084)</p> <p>B Il maîtrise les outils de prise de contrôle à distance. (I085)</p> <p>C Il connaît les principes de sécurité lors de l'utilisation d'un outil de prise de contrôle à distance (confidentialité, ne pas demander le mot de passe de l'utilisateur, toujours obtenir l'autorisation avant de se connecter, etc.). (I086)</p> <p>A Il maîtrise l'utilisation d'un logiciel de gestion des incidents (outil de « ticketing »). (I087)</p> <p>C Il connaît les critères de choix d'un outil de gestion des incidents. (I088)</p> <p>B Il utilise une base de connaissances. (I089)</p> <p>C Il met en place une base de connaissances. (I090)</p> <p>B Il alimente la base de connaissances de manière professionnelle. (I091)</p>
<p>Maîtriser la communication avec les utilisateurs de l'entreprise et les collaborateurs du département informatique</p>	<p>C Il connaît le profil idéal d'un collaborateur d'un centre de services (spécialiste Service Desk). (I092)</p> <p>B Il réceptionne et traite les appels téléphoniques de manière professionnelle. (I093)</p> <p>B Il maîtrise la communication. (I094)</p> <p>C Il connaît la différence entre communication verbale et non verbale. (I095)</p>

	<p>C Il connaît les règles d'or du discours (style simple et direct, rythme soutenu, questions directes, vocabulaire non technique, etc.). (I096)</p> <p>B Il utilise des termes compréhensibles par l'utilisateur (il sait vulgariser). (I097)</p> <p>B Il structure un entretien téléphonique. (I098)</p> <p>B Il est efficace au téléphone afin de satisfaire les utilisateurs (service orienté clients). (I099)</p> <p>C Il se comporte de manière adéquate face aux clients (respect, professionnalisme, etc.). (I100)</p> <p>C Il respecte les règles de l'entreprise. (I101)</p> <p>C Il adopte un comportement adéquat quand il détecte une faille de sécurité. (I102)</p> <p>B Il gère toute situation difficile avec un client. (I103)</p> <p>C Il maîtrise son comportement dans une situation d'urgence. (I104)</p> <p>B Il adapte sa façon de travailler lors de fortes demandes de disponibilité (pics d'appel). (I105)</p> <p>C Il fait face à un client hostile ou perfectionniste au téléphone. (I106)</p> <p>C Il gère son émotion lors de la réclamation d'un client. (I107)</p> <p>C Il maîtrise la reformulation. (I108)</p> <p>B Il sait comment traiter une demande irrecevable. (I109)</p> <p>C Il fait preuve d'esprit d'équipe (soutien au back-office, solidarité). (I110)</p>
--	--