

<b>Public</b>	Responsables de pôles support informatique, chefs de projets informatiques, techniciens supérieurs support informatique.
<b>Durée</b>	2 jours - 14 heures
<b>Pré-requis</b>	Notions ou expérience de pilotage de projet Notions de gestion d'entreprise
<b>Objectifs</b>	Optimiser la gestion de leurs équipes Améliorer la qualité de service délivrée aux utilisateurs
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Pour bien préparer la formation, le stagiaire remplit une évaluation de positionnement et fixe ses objectifs à travers un questionnaire. La formation est délivrée en présentiel ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel et à distance). Le formateur alterne entre méthodes démonstratives, interrogatives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification. Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par Audit Conseil Formation.
<b>Moyens techniques</b>	1 poste de travail complet par personne De nombreux exercices d'application Mise en place d'ateliers pratiques Remise d'un support de cours Passage de certification(s) dans le cadre du CPF Remise d'une attestation de stage
<b>Modalité d'évaluation des acquis</b>	Evaluation des besoins et objectifs en pré et post formation Evaluation technique des connaissances en pré et post formation Evaluation générale du stage
<b>Délai d'accès</b>	L'inscription à cette formation est possible jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la session
<b>Accessibilité handicapés</b>	Au centre d'affaires ELITE partenaire d'ACF à 20 m. Guide d'accessibilité à l'accueil.

## MODULE 1 : LE RÔLE DU RESPONSABLE DE PÔLE SUPPORT INFORMATIQUE

### 1. LES MISSIONS PRINCIPALES

- Gestion des équipes
- Définition des objectifs et des indicateurs de performance (KPI)
- Relation avec les clients internes
- Gestion des incidents et des demandes
- Mise en place de processus et de procédures
- Gestion du budget

### 2. LES COMPÉTENCES CLÉS

- Management d'équipe
- Gestion de projet
- Communication
- Résolution de problèmes
- Connaissance des technologies de l'information

## MODULE 2 : ORGANISATION ET GESTION D'ÉQUIPE

### 1. LES DIFFÉRENTES ORGANISATIONS DE SERVICE:

- Matrice fonctionnelle, par projet, par produit, etc.
- Avantages et inconvénients de chaque modèle

## 2. LES OUTILS DE GESTION D'ÉQUIPE

- Logiciels de ticketing (ex : Zendesk, Jira Service Desk)
- Outils de gestion de projet (ex : Trello, Asana)
- Outils de mesure de performance

## 3. LE RECRUTEMENT ET LA FORMATION DES ÉQUIPES

- Définition des profils
- Les entretiens d'embauche
- Les plans de formation individualisés
- L'évaluation des compétences

## MODULE 3 : LA GESTION DES INCIDENTS ET DES DEMANDES

### 1. LES PROCESSUS ITIL

- Incident management
- Problem management
- Change management
- Service level management

### 2. LES OUTILS DE GESTION DES INCIDENTS

- Les bases de connaissances
- Les procédures de résolution
- La gestion des priorités

### 3. LA COMMUNICATION AVEC LES UTILISATEURS

- Les canaux de communication
- La gestion des attentes
- La satisfaction client

## MODULE 4 : LA GESTION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

### 1. LES INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)

- Temps de résolution moyen
- Taux de satisfaction client
- Disponibilité des services
- Coût par incident

### 2. LES MÉTHODES D'AMÉLIORATION CONTINUE

- Le cycle de Deming (PDCA)
- Les enquêtes de satisfaction
- L'analyse des causes racines

### 3. LA CERTIFICATION ISO 20000

- Les exigences de la norme
- Les bénéfices de la certification

## MODULE 5 : LA GESTION DES PROJETS INFORMATIQUES

### 1. LES MÉTHODOLOGIES DE GESTION DE PROJET

- Agilité (Scrum, Kanban)
- Cycle en V
- Méthodes hybrides

## 2. LES OUTILS DE GESTION DE PROJET

• Les diagrammes de Gantt

• Les tableaux de bord

## 3. LE SUIVI ET LE REPORTING DES PROJETS

### SYNTHÈSE DE LA SESSION

---

### NOUS CONTACTER

#### Siège social

16, ALLÉE FRANÇOIS VILLON  
38130 ÉCHIROLLES

#### Téléphone

04 76 23 20 50 - 06 81 73 19 35

#### Centre de formation

87, RUE GÉNÉRAL MANGIN  
38000 GRENOBLE

#### E-mail

contact@audit-conseil-formation.com

Suivez-nous sur les réseaux sociaux, rejoignez la communauté !



ACF Audit Conseil Formation



@ACF\_Formation



ACFauditconseilformation