

Mis à jour le 29/09/2026

S'inscrire

Formation ITSM Support

3 jours (21 heures)

Présentation

Le support informatique assure la gestion des incidents et des demandes de service. Dans une démarche ITSM, son organisation repose notamment sur le Service Desk, des pratiques ITIL, des niveaux de service et des indicateurs de suivi.

Notre formation ITSM Support vous permettra de structurer et d'améliorer un Service Desk moderne en vous appuyant sur les pratiques ITIL et sur une approche orientée utilisateurs.

Vous apprendrez à organiser la gestion des incidents et des demandes de service, à exploiter le Monitoring & Event Management et le Knowledge Management, ainsi qu'à intégrer le support dans les Value Streams de l'organisation.

La formation vous permettra également de dépasser une approche uniquement fondée sur les SLA en intégrant les XLA (Experience Level Agreements) et des indicateurs de satisfaction, d'expérience, de rapidité et de valeur.

Vous découvrirez comment faire évoluer le Service Desk vers un support omnicanal combinant self-service, automatisation et intelligence artificielle.

Vous apprendrez enfin à utiliser les Guiding Principles et l'amélioration continue pour renforcer durablement la qualité du support.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de comprendre l'organisation d'un support informatique efficace et d'appliquer les principes essentiels permettant de gérer les demandes, les incidents et la qualité de service.

Objectifs

- Organiser un Service Desk moderne aligné avec les pratiques ITIL 5.

- Comprendre et appliquer les pratiques clés du support :
 - Incident Management
 - Service Request Management
 - Monitoring & Event Management
 - Knowledge Management
 - Service Level Management
- Intégrer le support dans les Value Streams de l'organisation.
- Mettre en place des XLAs (Experience Level Agreements) en complément des SLA.
- Définir des indicateurs modernes : satisfaction, expérience, rapidité, valeur.
- Mettre en œuvre un modèle de support omnicanal (self service, automatisation, IA).
- Utiliser les Guiding Principles pour améliorer la qualité du support.
- Mettre en place une démarche d'amélioration continue du support.

Public visé

- Managers support, responsables Service Desk, chefs de projet, superviseurs, techniciens support, responsables qualité, responsables de la relation utilisateur.

Pré-requis

- Connaître les fondamentaux ITIL (idéalement ITIL 4 ou ITIL 5 Foundation).

Programme de notre formation ITSM Support

[Jour 1 - Matin]

Organiser un Service Desk moderne

- Comprendre le rôle du Service Desk dans la gestion des services informatiques
- Positionner le support dans le Service Value System et la création de valeur
- Définir les rôles, responsabilités et niveaux de support
- Structurer les interactions entre utilisateurs, support et équipes techniques
- Identifier les modèles d'organisation : centralisé, distribué, virtuel et follow-the-sun
- Atelier pratique : cartographier l'organisation d'un Service Desk et définir les rôles des différents acteurs

[Jour 1 - Après-midi]

Incident Management et rétablissement du service

- Comprendre les objectifs et le fonctionnement de l'Incident Management
- Identifier, enregistrer, catégoriser et prioriser les incidents
- Organiser le diagnostic, l'escalade fonctionnelle et l'escalade hiérarchique
- Gérer les incidents majeurs et coordonner les différents intervenants

- Communiquer efficacement avec les utilisateurs pendant le traitement
- Atelier pratique : qualifier, prioriser et traiter un incident depuis son signalement jusqu'à sa résolution

Service Request Management et gestion des demandes

- Distinguer demande de service, incident, problème et changement
- Structurer un catalogue de demandes adapté aux besoins des utilisateurs
- Définir les workflows de traitement, validation et réalisation
- Standardiser les demandes récurrentes pour accélérer leur traitement
- Identifier les opportunités d'automatisation et de self-service
- Mesurer la qualité, les délais et la satisfaction associés aux demandes

[Jour 2 - Matin]

Monitoring, événements et gestion proactive du support

- Comprendre la pratique Monitoring & Event Management
- Distinguer événements informationnels, avertissements et exceptions
- Relier monitoring, événements et détection des incidents
- Définir des règles d'alerte et limiter le bruit opérationnel
- Passer d'un support réactif à une approche davantage proactive
- Atelier pratique : analyser un flux d'événements, qualifier les alertes utiles et définir les actions du support

[Jour 2 - Après-midi]

Knowledge Management et autonomie des utilisateurs

- Comprendre le rôle du Knowledge Management dans l'efficacité du support
- Structurer une base de connaissances exploitable par les techniciens et utilisateurs
- Créer, valider, maintenir et améliorer les articles de connaissance
- Capitaliser sur les incidents et demandes déjà résolus
- Développer le self-service sans dégrader l'expérience utilisateur
- Atelier pratique : transformer plusieurs tickets récurrents en articles de connaissance et parcours self-service

Service Level Management, SLA et XLA

- Comprendre le rôle du Service Level Management
- Définir des SLA adaptés aux engagements de service
- Comprendre les limites d'une mesure exclusivement fondée sur les indicateurs techniques
- Introduire les XLA (Experience Level Agreements) en complément des SLA
- Définir des indicateurs de satisfaction, expérience, rapidité et valeur
- Atelier pratique : construire un tableau de pilotage associant SLA, XLA et indicateurs d'expérience utilisateur

[Jour 3 - Matin]

Value Streams et Guiding Principles appliqués au support

- Positionner le support dans les Value Streams de l'organisation
- Identifier les activités, pratiques et acteurs participant à la résolution d'une demande
- Repérer les ruptures, attentes et tâches sans valeur ajoutée dans les flux de support
- Appliquer les Guiding Principles aux décisions opérationnelles
- Optimiser les parcours en privilégiant valeur, collaboration, simplicité et automatisation
- Atelier pratique : cartographier et améliorer un Value Stream de traitement d'un ticket support

[Jour 3 - Après-midi]

Support omnicanal, automatisation et intelligence artificielle

- Construire un modèle de support omnicanal cohérent entre portail, email, téléphone, chat et self-service
- Organiser les parcours utilisateurs indépendamment du canal d'entrée
- Identifier les demandes et opérations pouvant être automatisées
- Utiliser l'IA pour assister la qualification, la recherche de connaissances et les réponses aux utilisateurs
- Encadrer l'automatisation et l'IA par des règles de contrôle et d'escalade humaine
- Atelier pratique : concevoir un parcours de support omnicanal intégrant self-service, automatisation et assistance par IA

Pilotage et amélioration continue du support

- Mettre en place une démarche d'amélioration continue adaptée au Service Desk
- Identifier les irritants utilisateurs, dysfonctionnements récurrents et opportunités d'amélioration
- Exploiter les indicateurs de performance, satisfaction, expérience et valeur
- Prioriser les améliorations selon leur impact et leur faisabilité
- Impliquer techniciens, managers et utilisateurs dans l'évolution du support
- Atelier pratique : construire un plan d'amélioration continue du support à partir d'indicateurs et de retours utilisateurs

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant

d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.