* Introduction :
  + Bonjour
  + Dire qu’on a choisit un métier plutôt qu’un des pratiques (gestion d’incident et demande de service
  + Lire le sommaire
* Définition d’incident et problème et demande de service (voir vidéos)
  + Incident : Interruption ou dégradation non planifiée d’un service informatique
  + Service : demande d’installation des logiciels, demande de matériaux
* Expliquer les acteurs dans le service desk
* ITIL
  + Demande : quand les utilisateurs lorsqu’ils rencontrent des incidents et/ou problèmes dans leur travail ou lorsqu’ils ont un besoin spécifique pour effectuer leur travail
  + Contexte :
    - Prilly
    - Florissant
    - Chavornay
  + Les pratiques
    - Gestion d’incidents
    - Gestion de demandes de services
      * Exemples pratiques
  + La chaîne de valeur des services
    - Engager : Le service desk est le principal canal d'engagement tactique et opérationnel avec les utilisateurs.
    - Conception et transition : Le service desk fournit un canal pour communiquer avec les utilisateurs. Grâce aux ticketing on peut suivre les problèmes et les demandes de services.
    - Obtenir//Construire : Une fois que le ticket est reçu, le service desk fait tout pour résoudre le problème le plus vite possible et répondre aux demandes de services.
    - Livrer et soutenir : Le service desk est le point de coordination pour la gestion des incidents et des demandes de service.
    - Améliorer : Les activités du centre de services sont constamment surveillées et évaluées pour soutenir l'amélioration continue, l'alignement et la création de valeur. Il y a aussi les feedbacks.
  + La valeur : répondre aux besoins de l’utilisateurs, aider les utilisateurs et fournir un support de haute qualité le plus rapidement possible afin d’augmenter la satisfaction de l’utilisateur
* Principes directeurs
  + Focaliser sur la valeur : répondre au besoin d’utilisateurs
  + Collaboration : escalader le ticket au niveau supérieur
  + Travailler de manière holistique
    - Organisation  : 1 manager, 5 employés pour le service desk
    - Information et technologie : logiciel Spike (ticketing), logiciel pour se connecter au bureau à distance, données centralisées
    - Parternaires & fournisseurs : sous-traitance par exemple pour l’imprimante (changement des pièces dans une imprimante)
    - Flux -> diagramme
  + Simplicité et pratique : interface user friendly côté utilisateur pour la création de ticket, côté service desk résoudre tout au premier niveau (éviter transmettre inutilement le ticket au niveau supérieur)
  + Optimisez et automatisez : exemple d’automatisation d’assignation des tickets