

# Formation Service Desk Manager (SDM)

Ce cours condensé a été développé pour couvrir les standards et les objectifs de la certification SDI Service Desk Manager.

## Description du cours :

Durant 5 jours, les stagiaires seront encouragés à participer aux discussions et aux exercices de groupe qui enrichiront la connaissance et la compréhension de leur environnement.

Ils participeront aux exercices de groupe, aux discussions sur le rôle et les responsabilités d'un manager de centre de support moderne et détermineront les attributs nécessaires, qualifications et connaissances requises pour leur équipe.

Tous les stagiaires devront au cours de cette formation développer des plans qu'ils pourront implémenter afin de contribuer aux développements du Business de leur entreprise et à l'évolution de leur équipe.

La dernière 1/2 journée sera consacrée à la révision sur le sujet pour la certification SDI Service Desk Manager.

## Ce que vous allez apprendre :

- Les 6 concepts principaux sur lesquels sont basés les qualifications, les compétences et la connaissance qu'un Manager de Service Desk exige afin de mettre en place les meilleures pratiques en alignement avec les prérogatives de SDI.
- A développer une compréhension claire des éléments clés qui devront être présents dans un Service Desk d'excellence.
- A revoir les process et procédures existants en regard des standards fournis et discutés lors de la formation, et selon vos découvertes, de développer un programme d'amélioration du service fourni par vos équipes.
- A développer un rôle stratégique pour votre équipe afin de soutenir clairement l'ensemble des objectifs de votre société.
- A augmenter votre compréhension des process de gestion des services ainsi que celle de vos équipes.
- A développer des plans professionnels pour vos équipes et vous-même.
- A accroître votre connaissance des outils technologiques couramment utilisés afin d'augmenter l'efficacité de leurs utilisations.
- Les qualités requises pour être un Manager d'un Service Desk du XXIème siècle et comment être appuyé par vos équipes dans l'accomplissement d'un travail professionnel et dans la fourniture d'un service de haute qualité.
- A prendre conscience de l'importance des pré-requis nécessaires pour un management opérationnel efficace.
- A assimiler les concepts financiers nécessaires à la compréhension des contraintes business d'aujourd'hui.
- A préparer à la certification SDI Service Desk Manager.

**NetworkD Corporation**  
3300 Irvine Avenue,  
Suite 261,  
Newport Beach, CA 92660  
United States  
Tel: +1.949.222.2287  
Fax: +1.949.222.2226

**NetworkD Europe SAS**  
17 Square Edouard VII  
75009 Paris  
France  
Tel: +33 (0)1 53 43 91 33  
Fax: +33 (0)1 53 43 94 94

**NetworkD Ltd.**  
Grove House, Lutyens Close,  
Chineham Court, Basingstoke,  
Hampshire RG24 8AG  
United Kingdom  
Tel: +44 (0) 1256 338 470  
Fax: +44 (0) 1256 338 471

**NetworkD GmbH**  
Stiglmaierplatz,  
Dachauer Strasse 37,  
80335 München  
Germany  
Tel: +49 (0) 89 / 54 55 81 66  
Fax: +49 (0) 89 / 54 55 83 33

**Dates :**

Cours en inter-entreprises dispensés dans nos centres de formations certifiés SDI (France, Belgique et Suisse).

Pour connaître les dates des prochaines formations SDM, contactez directement le centre de formation SDI au +33 (0)1 53 43 91 33 ou par email [sdi.formation@networkd.com](mailto:sdi.formation@networkd.com).

**Certification :**

Les certifications SDM (Service Desk Manager) sont proposées par les centres Prometric Testing.  
Pour trouver un centre consultez : [www.2test.com](http://www.2test.com)

Cette formation donne 1 droit pour le passage de la certification SDM.

**Contact – Information :**

Demandez notre centre de formation SDI au + 33 (0)1 53 43 91 33 ou par email [sdi.formation@networkd.com](mailto:sdi.formation@networkd.com).

**NetworkD Corporation**

3300 Irvine Avenue,  
Suite 261,  
Newport Beach, CA 92660  
United States

Tel: +1.949.222.2287  
Fax: +1.949.222.2226

**NetworkD Europe SAS**

17 Square Edouard VII  
75009 Paris  
France

Tel: +33 (0)1 53 43 91 33  
Fax: +33 (0)1 53 43 94 94

**NetworkD Ltd.**

Grove House, Lutyens Close,  
Chineham Court, Basingstoke,  
Hampshire RG24 8AG  
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1256 338 470  
Fax: +44 (0) 1256 338 471

**NetworkD GmbH**

Stiglmaierplatz,  
Dachauer Strasse 37,  
80335 München  
Germany

Tel: +49 (0) 89 / 54 55 81 66  
Fax: +49 (0) 89 / 54 55 83 33