

Help Desk

Faire ou faire-faire ?



Que serait une entreprise sans un support professionnel des technologies qu'elle utilise ?

La technologie de l'entreprise est devenue de plus en plus omniprésente et nécessaire, les méthodes pour supporter ces environnements complexes ont changé et évolué. Aux premiers jours de l'informatique, l'aide aux utilisateurs ne provenait probablement pas d'une équipe de support dédiée, mais de quelqu'un qui était fasciné par la technologie et avait lui-même (ou elle-même) appris seul les fonctionnalités de base de la machine.

Plus tard, comme l'ordinateur de bureau a évolué, il y a eu un peu de personnel informatique, dédié, en charge des équipements. Ces personnes étaient généralement très techniques et familiarisées avec la technologie elle-même, mais pas très axée sur le client ou le service. Lorsque le logiciel est devenu un point focus de l'informatique, ces mêmes techniciens ont développé des bases de connaissances pour expliquer comment les pilotes et logiciels interagissaient avec le matériel : autoexec.bat, config.sys - ils parlaient une langue mystérieuse qui a déconcerté l'utilisateur moyen.

Finalement, les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables étaient partout. Les équipes de support ont continué à croître et à peu près toutes les entreprises avaient un ou plusieurs techniciens de support de proximité dédiés. Les entreprises dont l'activité était plus axée sur la technologie (banques, télécom, ...) sont devenues les premières sociétés à voir la nécessité d'un service desk pour soutenir leur business.

Aujourd'hui, nous assistons à une autre évolution du modèle de support. Il n'y a pas si longtemps, le service support a été défini par la capacité à intervenir directement sur les équipements. Cependant, de plus en plus d'entreprises ont découvert que le même service de support peut être apporté par un service distant grâce aux outils d'ITSM, de prise en mains à distance, de télédistribution, de chat et de bases de connaissances facilitant le self support.

**Ces outils deviennent plus complexes et sophistiqués, la question fondamentale se pose :
Faire ou Faire faire ?**

Devez-vous mettre en œuvre un projet d'ITSM, mettre en place votre propre service desk, et l'outiller, ou est-il préférable de faire appel à un partenaire à qui vous pourriez confier votre service support (voir notre article – [Etes-vous prêt pour l'externalisation de votre service desk >>](#)) ?

Le service desk

L'avantage majeur d'un service desk réside dans le fait qu'il est un **point de contact unique** pour les clients et les techniciens de maintenance. Il offre une résolution rapide et adaptée aux personnes occupées situées n'importe où dans le monde. Le service desk assure la communication, l'information et la résolution aux clients qui ont des problèmes avec leur IT.

Certains de vos problèmes pourraient être :

- Il n'y a pas de processus de support structuré
- Vous avez une faible confiance dans le service informatique
- L'entreprise a grandi plus vite que l'organisation du support
- Les ressources de support sont désorganisées
- Les ressources de support passent continuellement leur temps à résoudre des mini-crisis ou résoudre les mêmes problèmes
- Les ressources de support sont pilotées par à-coup
- L'entreprise est dépendante des personnels clés
- Le service informatique n'est pas impliqué dans les projets d'entreprise
- Les personnels informatiques ou leurs managers sont incapables de faire face aux changements imposés par le business
- Les ressources en personnel et les exigences de coûts ne sont pas claires
- Les délais et la qualité des réponses du support sont incompatibles avec les exigences du business
- Il y a un manque d'information et de communication

Définir les processus de support (y compris la définition des rôles et responsabilités) et adopter une approche centrée sur le client et l'utilisateur aide à surmonter et à améliorer l'organisation.

Il est extrêmement important de définir et documenter clairement les buts et objectifs du service desk en fonction du type de service que l'entreprise souhaite obtenir ou fournir. La définition des objectifs au début du projet permet à tous d'être en concordance avec ce que l'entreprise espère accomplir. Ces objectifs seront basés sur un certain nombre de facteurs, tels que la taille de l'organisation et le périmètre défini du centre de services support. Ces objectifs pourraient inclure :

- Fournir un point de contact unique et central entre les utilisateurs et le service informatique
- Fournir une interface pour les utilisateurs vers d'autres services comme les fonctions de gestion, telles que la gestion du changement, la gestion des problèmes, gestion de la configuration, ...
- Fournir le support de haute qualité requis pour atteindre les objectifs business
- L'identification et la réduction du coût total de possession (TCO) des services informatiques
- Soutenir les modifications technologiques, méthodologiques et organisationnelles (processus)
- Améliorer la satisfaction des clients ou des utilisateurs
- Fidéliser tous les clients
- Identifier les opportunités d'affaires supplémentaires

Organisation du service desk

Il y a un certain nombre de façons différentes pour fournir un service desk. Décider quelle structure utiliser doit être faite au cours de la phase de planification.

Un service desk centralisé : Un centre de services support centralisé prend en charge tous les utilisateurs au sein de l'organisation, indépendamment de leur emplacement géographique. Les utilisateurs savent où appeler pour le support. Moins de personnel peut être nécessaire, ce qui réduit la formation, l'équipement et les coûts d'installation.

Un service desk décentralisé : Un centre de services support décentralisé dispose d'un certain nombre de service desk situés à diverses localisations géographiques. Cela permet de fournir un support personnalisé pour les groupes ou le personnel de différents pays ou sites. Le personnel de chaque centre peut développer un niveau d'expertise spécifique et dédié. Cela permet également de fournir un support en plusieurs langues plus facilement. Chaque centre de services peut être « backup » des autres et assurer la continuité du service

Service desk virtuel : Le centre de services virtuel s'appuie sur les progrès et la performance du réseau et des télécommunications. Son emplacement physique ou géographique est sans importance. Un centre de services virtuel combine des éléments des modèles 'centralisé' et 'décentralisé' en ce sens où les utilisateurs utilisent un point d'entrée unique, mais que leur appel peut être acheminé vers le centre de services adéquat, compétent, en fonction d'un certain nombre de facteurs (heure de la journée, les jours fériés locaux, les volumes d'appels, technologie, langue...). Cette structure permet un suivi de type 'follow the sun', où la couverture de 24 heures peut être fournie. Chaque centre de services travaille uniquement pendant la journée de travail selon son emplacement géographique. Quand un centre de services support est fermé, les appels sont acheminés vers un autre centre de services dans un fuseau horaire différent où le personnel vient de commencer sa journée de travail.

Le Service Desk dans l'organisation IT

Le centre de services fournit un point focal pour l'accès des clients à l'organisation informatique. Il agit à la fois comme une interface entre les clients et les fonctions informatiques, et comme un filtre assurant que le personnel informatique puisse remplir leur mission d'une manière structurée, sans interruption. Le centre de services fournit également un point d'accès unique pour les autres services de fonctions et processus de gestion.

Comme mentionné, l'un des objectifs du centre de services est de fournir un point de contact unique pour l'organisation informatique. De nombreuses organisations mettent en œuvre une certaine forme de point de contact central pour les besoins d'assistance des clients ou utilisateurs. Cette fonction peut être connue sous différents termes, comme un call center, une hotline client, un help desk ou un service desk.

Le Call center ou centre d'appel : Un centre d'appel est habituellement le terme utilisé pour une fonction qui gère un volume important de transactions basées sur le téléphone pour les clients externes d'une organisation, par exemple, les banques, les sociétés de services publics, les entreprises de vente par correspondance. En règle générale, il existe deux types de centres d'appels : entrants et sortants. Les centres d'appels entrants prennent généralement des appels de clients, et les centres d'appels sortants contactent généralement les clients pour faire des ventes ou des appels de télémarketing.

La Hotline Client : La Hotline client traite normalement des appels provenant de clients externes, éventuellement des plaintes, des demandes de produits, les commandes de produits, aide et conseils.

Le Help Desk : Le Help Desk propose un service d'assistance qui apporte un soutien aux utilisateurs ou aux clients internes à l'organisation. Les équipes du help desk gèrent, coordonnent et résolvent les incidents le plus rapidement possible. Elles enregistrent également toutes les questions.

Le Service desk : Le service desk est un centre de services principalement destiné aux utilisateurs d'une infrastructure informatique ; cependant, il étend la gamme de ses services proposés avec une approche plus axée sur le business. Cela permet d'intégrer des processus business dans le cadre de la gestion des services. Le centre de services gère non seulement les incidents, les problèmes et les demandes de renseignements, mais il fournit également la possibilité pour les clients d'interagir avec tous les processus informatiques, y compris les demandes de changement, les achats, la gestion des niveaux de service, les horaires de travail, et ainsi de suite. Les clients pris en charge par un centre de services peuvent être des utilisateurs internes d'une infrastructure informatique, ou ils peuvent être des clients externes qui ont également la nécessité d'accéder à l'infrastructure ou à des services IT.

Les avantages d'un Service Desk

Le centre de services fournit des points de contact au jour le jour indispensables entre les clients, les utilisateurs, les services informatiques et les organismes de support tiers (logiciels, matériel). Un centre de services support est le pont entre les utilisateurs et les équipes techniques dédiées à leur assistance.

Les objectifs d'un centre de services sont de fournir les éléments suivants :

- Gestion de l'infrastructure pour assurer que les changements sont enregistrés et le support se concentre sur les sujets problématiques.
- Expérience client et perception positive des services informatiques.
- Une approche proactive à la prestation des services fournis.
- Moins d'interruptions.
- Amélioration de la productivité de l'entreprise.

La mise en œuvre d'un centre de services offre les avantages suivants à une organisation :

- Amélioration du service client qui augmente la perception des clients des capacités de prestation de services du département IT et augmente la satisfaction du client.
- Une accessibilité accrue aux fonctions du service informatique à travers un point de contact unique, fournissant un canal pour la communication et l'information.
- Amélioration de la qualité des réponses et traitement plus rapide des demandes des clients.
- Amélioration du travail d'équipe et de la communication à la fois au sein du service informatique et avec les clients de la fonction informatique.
- Mettre davantage l'accent sur les exigences de support.
- Une approche proactive aux prestations de services.
- Une meilleure compréhension des processus business pris en charge par des services informatiques.
- Une infrastructure informatique mieux gérée et un meilleur contrôle de son développement.
- Amélioration de l'utilisation des ressources de support et une productivité accrue du personnel de l'entreprise.

En plus des avantages tangibles énumérés ci-dessus, un centre de services support apporte de la valeur à une organisation en ce qu'elle :

- Agit comme une fonction stratégique pour identifier et abaisser le coût du support de l'infrastructure informatique et du support utilisateur.
- Prend en charge l'intégration et de la gestion du changement à travers la technologie et les processus.
- Réduit les coûts en permettant une utilisation plus efficace des ressources et des technologies.
- Prend en charge l'optimisation des investissements et la gestion des services de support aux entreprises.
- Aide à assurer la fidélisation et la satisfaction des clients externes à long terme.
- Aide à l'identification des opportunités d'affaires.

Outiller son service desk (source guidescomparatifs.com)

L'externalisation des services d'assistance était très en vogue ces dernières années, mais la tendance s'est récemment inversée, et ces services sont à nouveau organisés en interne. Ce revirement peut s'expliquer de plusieurs façons : service peu satisfaisant, différences culturelles, barrières linguistiques et contraintes liées aux fuseaux horaires.

S'il est désormais d'usage de proposer un service support, en déterminer le périmètre précis est essentiel. La mise en place de services de Support/Help Desk se retrouve dans des contextes très différents, depuis l'assistance technique pour les opérateurs de télécommunication ou les fournisseurs d'accès internet, celle des services après-vente de biens électriques ou électroniques, de prestations de services de type conseil, en matière juridique par exemple, jusqu'à l'information aux citoyens et les renseignements administratifs.

Qu'elle soit confrontée à une exigence croissante des consommateurs en terme de relation client, qu'elle vise l'augmentation de la productivité de ses collaborateurs, ou qu'elle applique une politique d'optimisation des coûts, l'entreprise qui souhaite mettre en place un service de support pourra rechercher en premier lieu à réduire le nombre de demandes entrantes par téléphone, et ensuite à rationaliser les processus de support, le recueil de best practices, quitte à externaliser totalement ou en partie le service. La multiplicité des contextes justifie donc celle de l'offre et conséquemment celle des spécificités fonctionnelles.

Dans l'organisation du service, il est important de s'attarder sur certaines pistes, telle que l'importance selon le contexte d'une démarche ITIL, la mise en œuvre d'un support de niveau 1 dédié à l'accueil et à l'enregistrement des demandes, précédant un support de niveau supérieur pour la résolution des demandes, le nombre de ressources à allouer en équivalent temps plein, la couverture horaire considérée (24h/24 ? 7j/7 ? hors jours fériés ?), les langues, les nouvelles technologies émergentes, le cloud, la mobilité, les tablettes et smartphones.

La répartition géographique des équipes support, si elle est multinationale, nécessitera par ailleurs que l'outil de Help Desk soit multilingue, avec à prévoir selon la criticité du service, une fonctionnalité de transmission d'une équipe à l'autre pour l'optimisation des temps de réponse des équipes localisées sur des fuseaux horaires différents.

Si l'externalisation partielle est envisagée, une répartition des tâches exhaustive entre l'entreprise et le contractant devra également figurer dans le cahier des charges. Outre ces questions, le chef de projet devra déterminer le volume de demandes à prendre en comptes, leur saisonnalité, les objectifs de temps de réponse, pour ne citer que ces points.

Fonctionnalités clés

Parmi les fonctionnalités clé, le mode de recueil des demandes et leur gestion pourront intégrer l'enregistrement de messages vocaux, les SMS, des formulaires web, avec enregistrement et analyse de contenu possibles, la gestion de files d'attente avec un traitement à distinguer : par ordre d'arrivée, par classification des demandes, par profil d'utilisateur et de contrat, par pré-affectation manuelle par opérateur, ou automatique en fonction de la charge des opérateurs.

Quant à la prise en charge, la communication vers l'utilisateur étant un enjeu stratégique, l'émission de mails automatiques d'ouverture de ticket, ou de passage à un niveau supérieur de support seront des points à ne pas négliger.

Il pourra aussi être pertinent de distinguer les solutions permettant de gérer les sous-demandes, d'associer les demandes à un catalogue produits/services alimenté par une source externe. Au même titre, le référencement des solutions qui proposent plus particulièrement des modèles de résolution préalable, et un historique des tentatives de résolutions avec justification des échecs éventuels, pourra s'avérer utile.

Les outils disposant de fonctionnalités comme la conception de scripts de résolution par enchaînement logique, la suggestion automatique de résolution selon les demandes, et l'assignation de tâches entre équipes support, seront de leur côté appréciés des opérateurs du service Help Desk.

Certains logiciels peuvent proposer l'accès à une base de connaissance, et la création d'articles avec workflows de validation lors des clôtures d'incidents.

Du point de vue des opérateurs Support Clients/Help Desk, les solutions se distingueront par leur parti pris dans le mode d'affichage des écrans : certaines privilégiant l'exécution dans un navigateur web, l'affichage personnalisé par opérateur, voire un affichage sous forme de console pour réduire l'utilisation des claviers/souris, une personnalisation possible des écrans, un choix de résolution minimale, la conversion de la terminologie dans tous les écrans : demande, incident, ticket, etc.

Architecture et aspects techniques

Lors du choix de solution, il faudra statuer sur un outil qui soit ou bien ouvert à l'intégration avec des applications tierces de gestion de la relation client, de gestion de parc, de bases de données, un serveur vocal interactif, ou bien qui les intègre en natif. Prenons pour exemple le couplage téléphonie-informatique. Est-il important que l'appliquetif téléphonie soit inclus ou non ? Qu'il y ait un téléphone virtuel ? De stocker les messages vocaux ? Ou encore, que l'appelant soit identifié depuis son numéro de téléphone pour un affichage automatique de sa fiche ?

Il faudra également statuer sur l'importance du recours possible à plusieurs serveurs d'applications en collaboration, pour répartir les différents services ou opérer des opérations maintenances « à chaud ». Si

la réponse est positive, le cahier des charges devra alors intégrer les points relatifs à l'interfaçage, en natif, ou en développement spécifique.

Monitoring

Les indicateurs clé pris en compte par les solutions de Support Clients/Help Desk pourront remonter en standard ou en mode configurable les données sur le nombre de demandes encore ouvertes, par file d'attente, par niveau de support, le nombre de nouvelles demandes depuis une date paramétrable, le nombre de demandes clôturées, le délai moyen de résolution depuis une date choisie, par produit, par opérateur. Le monitoring de l'activité Help Desk pourra également permettre dans certains cas l'émission d'alertes en cas de non-respect de SLA (Service Level Agreements).

Au final, le chef de projet devra analyser, en plus de ces questions liées aux usages, à l'organisation, et à l'architecture, les différents modes de tarification. Les modèles varient énormément, selon qu'il est question de licences par utilisateur nommé, par utilisateur concurrent, ou par service. Alternativement, il existe aussi des modes de licence hébergement et location.

Un service desk externalisé

À partir d'une certaine taille, toute entreprise doit structurer son service utilisateur. Externaliser est une bonne solution, à condition d'appliquer les mêmes règles qu'en interne.

Pour le support informatique aux utilisateurs, la question de l'externalisation devient rapidement critique. En effet, comme l'outil informatique est devenu très présent comme outil de travail, mais qu'il s'agit d'une fonction support au même titre que la téléphonie, son externalisation est vite devenue nécessaire pour pouvoir recentrer les ressources de l'entreprise vers son cœur d'activité.

La bonne maîtrise du service d'assistance aux utilisateurs, et donc la satisfaction de ceux-ci, passe par la mise en place d'un système solidement organisé et hiérarchisé, que la gestion soit externalisée ou non. Ce cadre doit être structuré et structurant pour les utilisateurs, mais aussi pour le service informatique. Chacun dans l'entreprise doit savoir qui appeler en cas de problème matériel ou logiciel et, du côté du service d'assistance, à qui transmettre les appels de niveaux 2 et 3, lorsqu'ils ne sont pas traités directement par le service lui-même.

Bien souvent, la gestion du parc va de pair avec le suivi des incidents. Lors de l'externalisation du help desk, le lien entre les deux activités doit continuer à exister, qu'il y ait délégation de personnel en interne ou que la prestation s'effectue à partir d'un plateau téléphonique extérieur. Soit le prestataire utilisera un logiciel de suivi des incidents qui s'interface avec le logiciel de gestion de parc de l'entreprise, soit il enverra des fichiers sous des formats exploitables par ce logiciel. Les avantages de l'externalisation du help desk sont connus et reconnus, notamment la souplesse des horaires et de la gestion des absences du personnel, ainsi que le soulagement des équipes internes pour les appels de premier niveau.

Reste à décider du mode d'externalisation : sur site ou hors site ? Dans le premier cas, le prestataire bénéficie d'une meilleure connaissance de l'entreprise. Dans le cas d'une externalisation hors site, l'entreprise bénéficie de la structure du plateau téléphonique.

Quant au coût des prestations, il est en général plus important lorsqu'elles s'effectuent en déléation. Mais lors de l'externalisation totale du service, trop d'entreprises oublient de prendre en compte les coûts téléphoniques induits.

	Avantages	Inconvénients
Externalisation sur site	Rassure les utilisateurs.	Coûts plus importants que l'externalisation hors site.
	Favorise la communication entre le prestataire et l'entreprise.	Pas de gestion possible des crêtes d'activité.
	Contrôle possible de la stabilité des opérateurs dédiés.	
	Intégration complète des prestataires avec l'équipe interne.	
Externalisation hors site	Coûts moins importants que l'externalisation sur site.	Nécessité de rajouter le coût des communications téléphoniques.
	Prise en compte des crêtes d'activité de l'entreprise.	Moins de communication entre le prestataire et l'entreprise.
	Mutualisation des compétences du plateau téléphonique.	

Mais pour des questions de proximité, de qualité du service rendu ou tout simplement pour conserver en interne des compétences, les niveaux 2 et 3 sont plus rarement externalisés, au contraire du support de niveau 1. Cela s'explique notamment par le fait que les tâches de niveau 1 sont bien documentées et présentes dans des bases de connaissance. La résolution d'incident est donc relativement automatisable et reproductible, ce qui facilite le transfert auprès d'un prestataire.

Alors, êtes-vous prêts pour un service desk externalisé ? >>

Pourquoi externaliser ?

Un impact financier et budgétaire : Le principal atout mis en avant en faveur de l'externalisation du service desk est la réduction du coût global (TCO – Total Cost of Ownership, ou coût total de possession) des équipements, de leur exploitation et de leur maintenance. A cela s'ajoute la visibilité et la stabilité des charges ainsi que, dans certains cas, la conversion d'immobilisations et de certaines charges internes en loyers d'un prestataire de services.

Quels critères prendre en compte ? Des paramètres de natures et de niveaux divers sont pris en compte pour arbitrer un choix en faveur de l'externalisation. Nous citons ici les principaux. A l'exception des éléments financiers ou budgétaires, pouvant faire l'objet de simulations concrètes et mesurables, tous les autres critères sont subjectifs et liés à l'appréciation de chaque entreprise.

Distinguer les activités stratégiques des activités non stratégiques : Les activités stratégiques de l'entreprise sont, par définition, gérées en interne. Ce sont les activités jugées secondaires ou non stratégiques qui peuvent être gérées par un tiers. La notion de stratégique est vaste et relative : fonction essentielle de l'entreprise, outil de travail, facteur de différenciation, atout concurrentiel... La distinction entre l'une et l'autre dépend de la vision et des ambitions de chaque société et de ses dirigeants.

Acquisition de savoir-faire : L'externalisation du service desk peut permettre de bénéficier de compétences externes dans des domaines où l'entreprise ne dispose que de peu de savoir-faire. La mise à jour du savoir-faire et son actualisation dans un environnement évoluant rapidement est également un aspect à considérer.

Externalisation des contraintes : Certaines fonctions d'un département Informatique ou Telecom sont particulièrement contraignantes pour de multiples raisons : complexité, dimension minimale nécessaire pour rendre le service aux utilisateurs, équipes spécialisées sur d'autres missions... L'externalisation permet de déléguer à des structures spécialisées des opérations pour lesquelles elles disposent d'une organisation dédiée, d'une mutualisation de moyens, d'un effet volume... A titre d'exemple, près de 80% de la maintenance des matériels bureautiques est confiée à un tiers.

Gestion des risques : Les sociétés d'infogérance mutualisent les moyens, les infrastructures, les expertises en matière de protection et de prévention des risques. Elles mettent ainsi à disposition de leurs clients un niveau de gestion des risques que l'entreprise ne pourrait peut-être pas mettre en place et gérer par ses propres moyens. La diversité et la sensibilité des entreprises à ces critères, font qu'aujourd'hui le niveau d'appel à l'externalisation varie très significativement selon la nature des éléments du système d'information.