



LIVRE BLANC

Êtes-vous prêts pour un Service Desk Externalisé?

Ce document expose les questions clés que les entreprises se posent lorsqu'elles évaluent l'opportunité de faire appel à un centre de service de support et d'assistance ou Service Desk externalisés, et comment des services spécifiques peuvent aider à minimiser les interruptions et améliorer la prestation informatique dans son ensemble.

Le service de support à l'entreprise est-il un atout ?

Les entreprises ont besoin d'une infrastructure informatique d'envergure capable de traiter des processus métier critiques afin de pouvoir faire face à la concurrence sur un marché mondialisé. Devant ce constat, la plupart des entreprises s'appuient sur des prestataires externes proposant des services de support et d'assistance pour les aider à gérer ses actifs informatiques et résoudre les problèmes rapidement et efficacement. Les études menées sur les services de support montrent que:

- Les préoccupations majeures sont la gestion des coûts, la capacité à utiliser de manière efficace les ressources informatiques, ainsi que le maintien et l'amélioration de la fourniture des services informatiques. À cet égard, les responsables informatiques attendent souvent des prestataires qu'ils les aident à trouver une solution —les services informatiques vont de plus en plus compter sur des prestataires externes pour gérer tous les aspects de la prestation de support des environnements informatiques.
- Parmi les recommandations aux entreprises, il est conseillé de recourir à des prestataires de services de support ayant une vaste expérience de leur domaine à travers toutes sortes de technologies et de solutions. En outre, les services informatiques doivent

chercher des offres de support qui soient industrialisées et expérimentées pour simplifier la fourniture du service, gérer la façon dont il est dispensé et la relation dans le temps.

Quelle est la situation actuelle de votre entreprise ?

Désormais capables d'accéder aux données en temps réel et à des outils de pointe, votre entreprise est à même de prendre les bonnes décisions face à des marchés qui changent très rapidement et à des clients exigeants, et de se donner ainsi des avantages stratégiques et concurrentiels. Mais cela vous rend plus exigeant vis-à-vis de votre infrastructure informatique, dont vous attendez le maximum de performance et une disponibilité constante, tout en exerçant un contrôle sur les coûts. Pour vous et pour votre responsable informatique, ces efforts représentent un combat de tous les instants.

Help desk ou Service desk ? Quelles sont les différences ?

Hotline, centre d'appel, Help Desk, Service Desk, autant d'appellations pour désigner des fonctions qui peuvent sembler identiques. Mais parlons-nous bien de la même chose ? Les référentiels de bonnes pratiques distinguent 3 termes :

- **le Centre d'appels ou Call Center** : prise en charge de gros volumes d'appels,

- **le Helpdesk** : composante du Service Desk en charge de la gestion des incidents,
- **le Service Desk (Centre de Service)** : interface entre les utilisateurs et la DSI. Point de contact unique pour l'ensemble des services proposés aux directions utilisatrices.

Un Service Desk pour quoi faire ?

Le Service Desk est le point de contact unique (SPOC – Single Point Of Contact) des utilisateurs pour l'ensemble des services proposés par la direction informatique. Point d'entrée unique, interface privilégiée entre les métiers et la direction informatique, le Service Desk est la vitrine de l'efficacité de la direction informatique.

Les principales activités du Service Desk sont :

- recevoir et enregistrer toutes les demandes,
- traiter les demandes conformément aux SLA's (Service Level Agreement ou accords de service),
- suivre les demandes et les incidents,
- communiquer avec les utilisateurs (information, enquêtes de satisfaction...),
- maintenir une base de connaissances,
- produire les métriques permettant le suivi des utilisateurs (activité, satisfaction, niveau, utilisation...).

En remplissant ces missions de manière efficace, efficientes et satisfaisantes pour l'utilisateur en termes de qualité de service perçue et mesurée, le Service Desk ou Centre de Service Support permet d'améliorer l'image de la DSI auprès des utilisateurs.

Qu'est-ce que l'ITSM ?

Les directions informatiques sont confrontées à un défi : garantir la rapidité, la fiabilité et la flexibilité des demandes et des processus métiers. En s'appuyant sur un Centre de Service Support, avec des méthodes et des outils informatiques, le tout régit par des

bonnes pratiques, la direction informatique peut soutenir les départements de l'entreprise et leurs processus de manière plus efficace et pertinente. Les fonctions traditionnelles de gestion des services informatiques, comme l'assistance informatique et la résolution des incidents, ne sont évidemment pas à négliger dans ce contexte. En fait, c'est même l'inverse : la qualité des services informatiques doit être continuellement améliorée, et ce, dans des contraintes budgétaires les plus strictes.

L'ITSM (Information Technology Service Management) est défini comme un ensemble d'activités et de bonnes pratiques normalisées ayant pour objet de garantir la fourniture, le contrôle, la mesure et l'amélioration continue des services informatiques. Il apporte une valeur ajoutée mesurable aux objectifs globaux d'une entreprise.

Qu'est-ce qu'ITIL ?

ITIL, pour Information Technology Infrastructure Library, est un référentiel international pour la gestion des services informatiques, considéré comme un standard de facto, se présentant sous la forme d'une bibliothèque d'ouvrages regroupant un ensemble de Bonnes Pratiques.

ITIL est né à la fin des années 1980, pour le compte du CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency – agence gouvernementale britannique) qui souhaitait mettre en concurrence ses services informatiques internes avec l'offre du privé. Il en a résulté un premier ensemble de livres (plus de 40) recensant les pratiques communes déployées dans les entités gouvernementales britanniques et confrontées à celles du privé. Une deuxième version a été initiée au début des années 2000, visant à consolider l'ensemble des volumes et à réactualiser les pratiques. La bibliothèque ITIL v2 totalise huit volumes, dont deux d'entre eux en forme le

"cœur" : le support des services (service support) et la fourniture des services (service delivery). En 2004 le programme "ITIL refresh" est lancé et débouche sur la présentation en juin 2007 d'ITIL v3.

ITIL repose sur 5 concepts fondamentaux

- **La notion de service** : la prise en compte de l'attente du client est basée sur l'importance de la qualité de service et l'alignement de ces services aux besoins de l'entreprise. La prise en compte des besoins du client et de son métier doit être la préoccupation principale.
- **L'orientation Client** : l'utilisateur et le métier sont au centre des préoccupations et le business guide toutes les démarches et actions.
- **L'approche processus** : les services sont délivrés par une approche transverse à l'organisation. La qualité de service est basée sur une structuration des activités en processus interdépendants. Un processus (ou procédure) peut être évalué (niveau de qualité ou de maturité). Un processus est un ensemble d'activités liées entre elles.
- **L'amélioration continue de la qualité au travers du principe de Deming** : PLAN : Planifier, DO : Faire, CHECK : Contrôler, ACT : Agir.
- **L'optimisation des ressources** : l'efficacité, à l'intersection du coût, des ressources et des métiers.

Quel est le périmètre fonctionnel d'un ITSM

Les outils d'ITSM doivent permettre de gérer l'ensemble des processus ITIL en rapport avec le Service Desk à savoir, au minimum, la Gestion des Incidents, la Gestion des Problèmes, la Gestion des Changements, la Gestion des actifs (Asset et Configurations au sens CMDB- Configuration Management Data

Base) et enfin la Gestion des Niveaux de Service (SLA – Service Level Agreement). Ils proposent également des fonctionnalités transverses telles que le workflow, une base de connaissance, des tableaux de bord et indicateurs ainsi qu'un portail Web Self-Service.

Plusieurs populations sont concernées :

- *les utilisateurs* doivent pouvoir avoir accès au Centre de Service Support par différents canaux (direct, mail et Web), ils devront pouvoir être informés régulièrement de l'état d'avancement de leurs demandes et éventuellement donner leur avis par le biais d'enquêtes de satisfaction ;
- *les opérationnels* quant à eux, doivent pouvoir accéder de façon centralisée à l'ensemble des éléments leur permettant de rendre le service aux utilisateurs conformément aux conventions de niveaux de service ;
- *le management* doit pouvoir suivre l'activité et les performances de chacun des processus.

Quels sont les bénéfices obtenus par la mise en place d'un Centre de Service Support externalisé ?

L'adoption d'ITIL va permettre aux entreprises de mettre en œuvre un ensemble de pratiques éprouvées. ITIL n'étant pas une norme, les directions informatiques ne devront pas répondre à un ensemble d'exigences. L'important, dans un premier temps, est de diminuer au maximum l'impact des incidents sur la production.

Le Centre de Service va permettre d'optimiser la gestion des demandes des utilisateurs qui bénéficient d'un point de contact unique (SPOC), quelle que soit la nature de leur demande, et d'une qualification immédiate de celle-ci. La prise en charge et le traitement sont

accélérés, l'impact négatif sur la productivité diminué et la satisfaction de l'utilisateur augmentée.

La Gestion des Incidents, quant à elle, va permettre de réduire le temps d'indisponibilité d'un service en en réduisant ainsi l'impact, à savoir une perte du chiffre d'affaires liée à une diminution ou une interruption de la productivité.

La Gestion des Configurations va offrir par le biais de la CMDB (Configuration Management Data Base) une vue d'ensemble des actifs informatiques (Assets et des CI's - Composant Informatique) et de leurs interdépendances. Elle va permettre, entre autres, à la Gestion des changements de réaliser des études d'impact. Il s'agit d'un référentiel important.

La gestion des problèmes, visant à éradiquer les causes d'incidents, va permettre de réduire le nombre d'incidents et les recours au Centre de Service Support.

La Gestion des Niveaux de Service apporte plusieurs bénéfices :

- elle assure une meilleure définition et compréhension des besoins en termes de services,
- elle favorise l'équilibre optimal entre les exigences en termes de qualité et de niveau de service et le coût d'exploitation,
- elle permet d'établir des critères de mesure objectifs pour la qualité de service.

Le Portail Web Self-Service va permettre aux utilisateurs d'accéder à une base de connaissance, de saisir directement leurs demandes de services par le biais d'un catalogue mis à leur disposition, de déclarer directement un incident.... Disponible 7jours/7 et 24heures/24, le portail va engendrer une plus grande autonomie des utilisateurs d'une part mais va aussi permettre une plus grande

transparence du suivi des demandes par le suivi des différents encours proposés par le Self-Service.

Où doit être implanté mon Centre de Service Support ?

Offshore ou Near shore permettent la réduction des coûts, mais attention à la prise en charge des spécificités locales ou culturelles, la langue, les horaires ou les us et coutumes. Il existe de bons compromis associant optimisation des coûts, proximité culturelle et sécurité (opéré depuis la France ou l'UE).

Quels engagements de services pour quel niveau de satisfaction ?

Les niveaux de service (SLA – Service Level Agreement) caractérisent la qualité d'un service rendu, pas celle qui est perçue par les utilisateurs. Il est possible d'obtenir de bons résultats en termes d'engagement de service mais qu'au contraire, la satisfaction du service ne soit obtenue. Il sera alors nécessaire de revoir ces engagements, car ils peuvent soit ne pas être pertinents au regard des exigences, soit avoir été fixés trop bas (ou trop haut) pour correspondre aux attentes.

Par exemple, répondre à une attente implicite comme joindre un technicien en appelant le Centre de Service Support n'apporte pas de satisfaction particulière ; en revanche, répondre à la demande, résoudre l'incident dans les meilleurs délais, ou communiquer efficacement sur le traitement ou la résolution permet de gagner des points de satisfaction et peut s'exprimer en termes de SLA.

Quel mode de facturation choisir ?

Il est fortement conseillé de faire appel à un prestataire capable d'adapter son modèle de facturation à votre besoin. Ce besoin peut être évalué simplement en définissant le nombre de sollicitations auprès du Centre de Service

Support. Au ticket ou au forfait, pour un petit nombre de sollicitations ou pas, votre prestataire doit vous proposer un mode de facturation qui vous convient.

Que faut-il en conclure ?

Grâce aux bonnes pratiques recensées dans ses librairies, ITIL a grandement participé à l'augmentation du niveau de maturité des processus liés à la gestion des services informatiques.

Les prestataires de service, conscients de son succès, se calquent, pour la plupart, sur ce référentiel, adoptant le vocabulaire, l'approche par processus, la notion de service, tels qu'ITIL les propose. Dans ce contexte, les éléments différenciateurs entre les offres ne sont pas toujours faciles à identifier à la simple lecture des services proposés.

Les différents éléments qui vont intervenir, totalement dépendants du niveau de maturité de votre entreprise et de ses besoins spécifiques, seront entre autres la possibilité démontrée de mettre en œuvre une gestion processus par processus ainsi que la qualité des prestations et services fournis.

La mise en place réussie et les efforts continus du Service Desk donnent en retour des bénéfices importants pour la production informatique en termes de réductions de coûts et de satisfaction.

Le Service Desk n'est pas un métier d'information, c'est d'abord un métier d'assistance et de relation client. Ensuite seulement, c'est un métier de support avec une composante technique. Une bonne compréhension des besoins métier et clients, des objectifs et des livrables clairement définis ainsi que des niveaux de services réalistes et régulièrement révisés seront des facteurs importants de réussite.

A propos de QUODAGIS Managed Services

QUODAGIS Managed Services, centre de services support multi-compétences, assure un fonctionnement optimal des infrastructures IT.

- Supporter les utilisateurs
- Administrer et gérer des parcs d'équipements
- Superviser des infrastructures
- Piloter des interventions humaines
- Apporter des compétences pour la gouvernance et les choix d'investissements IT
- Accompagner les entreprises dans la démarche d'externalisation des services IT

La satisfaction client est la base de la culture de l'entreprise par la maîtrise des technologies du quotidien. QUODAGIS Managed Services a acquis une expérience considérable, cumulant une base de connaissance sur les domaines les plus variés, servant les clients de grandes entreprises (Telecom, logiciels, Distribution spécialisée, constructeurs) ainsi que des milliers de petites entreprises et collectivités. La satisfaction client est la base de la culture de l'entreprise. Dans le domaine de la gestion d'incidents QUODAGIS Managed Services intervient autour des technologies et usages suivants :

- Poste de travail
- Mobilité
- Téléphonie d'entreprise
- Réseaux LAN, WAN, VPN
- Sécurité
- Bureautique
- Logiciels d'entreprises et applications métiers
- Connectivité et périphérique

Nos solutions sont adaptées à votre métier :

Telecom : Un accompagnement étendu, des engagements pour satisfaire et fidéliser vos clients

Que vous soyez équipementier, opérateur national ou local, vous êtes un acteur incontournable de la convergence des technologies et services du numérique. Notre Centre de Service Support opère depuis plus de cinq ans pour le marché très spécifique et très concurrentiel des télécoms. Nous mettons à votre disposition nos équipes d'ingénieurs et techniciens spécialisés, principalement depuis notre centre de compétence situé à Aurillac mais également sur site, dans vos services et chez vos clients. Notre couverture technique s'adaptera à une offre globale : Mobilité/radio, VoIP-ToIP, Centrex, VPN. Nous avons l'expérience du service pour tous les segments de marché : particulier, professionnels, PME et grands comptes. Nos engagements répondent aux SLA (Service Level Agreement) les plus exigeants et se plient à vos propres engagements de GTR (Garantie de Temps de Résolution).

Nos modes de facturation, à l'acte, au forfait ou en régie sur la base de ressources mutualisées ou dédiées vous assurent la flexibilité des ressources et la variabilité des coûts. Nos prestations en centre de services vont de la prise en charge d'incidents à la résolution en Niveau 2 ; Nous pouvons prendre également en charge la supervision et le provisionning d'équipements de réseau. Nous proposons aussi les prestations de nos consultants seniors pour des missions de pilotage de la qualité et de responsable support grand compte.

Service Desk Entreprise : Pour décharger vos équipes IT et gérer vos utilisateurs comme des clients

Le Service Desk est la vitrine du service IT dans l'entreprise. Qualité du service, réactivité, communication, efficacité dans la résolution

sont les clés de la satisfaction utilisateur. Nos équipes apportent depuis plus de dix ans du support aux utilisateurs de technologie dans des entreprises de toutes tailles. Nous intervenons sur l'environnement technique du poste de travail (sédentaire ou mobile) : OS, protection, bureautique, connectivité réseau et périphériques.

QUODAGIS Managed Services, au sein du groupe QUODAGIS, bénéficie de fortes compétences sur les technologies ITSM (Service Management et ITAM - Asset Management) pour proposer à ses clients les meilleurs outils logiciels du marché et assurer un pilotage efficace basé sur une gestion de données et des métriques fiables et adaptées à chaque entreprise.

S'inscrivant dans une démarche ITIL, QUODAGIS Managed Services travaille à l'efficacité des processus dans la gestion d'incidents mais également dans d'autres missions du Service Desk, gestion des problèmes, gestion des changements et interventions de proximité, le tout dans le cadre d'un catalogue de services. Le centre de services d'Aurillac est certifié ISO 9001-2008.

PME/TPE et professionnels : *On peut être petit et avoir un bon helpdesk ...*

QUODAGIS Managed Services propose depuis 10 ans des formules d'assistance technique sur simple appel. Nos packs multi-usages permettant d'activer de 5 à 20 tickets sur une durée d'un an. Cette offre permet aux petites organisations (PME, professions libérales, collectivités, associations), de disposer d'un helpdesk utilisateurs pour un coût faible et à l'usage. Des milliers d'utilisateurs ont déjà fait appel à ce service avec un taux satisfaction élevé et une fidélité renouvelée. Nos packs sont proposés à partir de 179€ HT (5 tickets / an) et couvrent les principales demandes liées au poste de travail : OS, bureautique Microsoft,

connectivité, périphériques. Vous pouvez acquérir votre pack et l'activer immédiatement en appelant notre service assistance au 0825 84 67 70 (0,15 cts ttc/min).

Les collaborateurs de l'entreprise démontrent au quotidien leur engagement, leur enthousiasme avec un état d'esprit «client d'abord ».

- QUODAGIS Managed Services est une entreprise responsable avec un ancrage en Région Auvergne pour son Centre de Services (Aurillac).
- Accompagnée par les acteurs locaux (collectivités, pôle emploi, GRETA), elle base son développement sur un véritable effort de formation.
- La démarche : attirer, développer et retenir les talents.