



IT service desk, IT help desk, Enterprise Service Management : Quelles sont les différences ?

Par Gérard GOMEZ



IT service desk, IT help desk, Enterprise Service Management : Quelle sont les différences ?

L'un d'entre eux est arrivé en premier et s'est concentré sur les corrections informatiques. L'autre est né des directives d'ITIL. Les utilisateurs en demandent un plutôt que l'autre. Aujourd'hui, un système appelé ESM (Enterprise Service Management) pourrait les envoyer tous les deux au musée des organisations de service IT.

Parfois, déterminer si vous avez besoin d'un service desk informatique ou d'un help desk informatique nécessite un avis d'expert en soi (faut bien s'occuper quand on n'a rien à faire d'autre). Mais en définitif, ne faut-il pas simplement « un service » ?

Le plus souvent, **un service desk informatique fournit des services informatiques « organisés »**, c'est-à-dire décrits, documentés, procédurés, automatisés (j'en passe et des meilleurs), comme son nom l'indique.

Un help desk informatique, en revanche, apporte aux employés qui le contacte l'aide dont ils ont besoin – quel que soit le canal, téléphone, mail, portail, chat(bot) - lorsqu'ils ont un incident ou une demande informatique comme un mot de passe oublié ou un routeur défectueux.

Cela semble simple, mais ce n'est pas le cas, selon les experts de l'ITSM. Parfois, un help desk fournit des services informatiques. D'autres fois, un service desk propose une aide informatique. En fin de compte, la solution à ce casse-tête sémantique est de bien comprendre la technologie avant de l'acheter, à moins, bien sûr, qu'un vendeur propose un service desk informatique et l'appelle "help desk", ou vice versa.

Voici deux experts pour résoudre ce problème : Charles Betz, analyste principal au service des professionnels de l'infrastructure et des opérations chez Forrester Research ; et Stephen Mann, analyste principal et directeur du contenu d'ITSM.tools, un site web consacré à l'évaluation des pratiques et des outils ITSM.

"Il y a d'énormes chevauchements", a déclaré M. Betz. **"Il y a beaucoup de choses dans un help desk que l'on pourrait qualifier de service desk. Et il y a beaucoup de choses dans un service desk qui offre des services de même type qu'un help desk"**.

Pour Betz, si la terminologie et la fonction devaient être schématisées, un help desk informatique serait contenu dans la grande boîte d'un service desk informatique. Un service desk peut effectuer de nombreuses tâches standard (comme répondre à des questions techniques ou résoudre des incidents) tout en effectuant des tâches de service d'assistance : résoudre les interruptions de service, gérer l'accès aux données et bien d'autres choses services encore.





Orientation informatique (IT Focus) ou Orientation vers l'utilisateur final (end-user focus)

Le help desk informatique est arrivé en premier. Il a été créé à la fin des années 1980 pour résoudre les problèmes informatiques, a déclaré M. Mann, analyste principal et directeur du contenu d'ITSM.tools, un site web consacré à l'évaluation des pratiques et des outils ITSM.

Selon M. Mann, le help desk informatique s'est concentré sur les technologies de l'information (IT) plutôt que sur l'utilisateur final, mais au fur et à mesure que les technologies de l'entreprise ont progressé, le besoin d'une fonction plus axée sur l'entreprise s'est fait sentir. Ainsi, le concept de gestion IT en tant que service est apparu et le service desk informatique est né.

Les centres de services informatiques ont été guidés par ITIL, le cadre de gestion des services informatiques (ITSM) développé dans les années 1980 pour normaliser la fourniture de services informatiques et qui, dans ses versions récentes, met l'accent sur l'alignement des technologies de l'information sur les résultats de l'entreprise (business).

"Il était pratique de changer le nom - pas de « help desk » mais de « service desk »", a déclaré M. Mann, tout en soulignant que ce changement de nom n'était pas seulement une question de terminologie ; il a signalé un changement du rôle de l'informatique dans l'entreprise.

"Un service desk représente également un changement (amélioration) par rapport à l'ancienne « solution de dépannage » traditionnelle du help desk. Avec l'ancien help desk, vous appeliez un numéro dédié et vous espériez que quelqu'un vous rappelle dans les deux semaines, si vous aviez de la chance", a-t-il déclaré [je pense qu'il fait référence au 20^{ème} siècle pour ceux qui ont connu .. ndlr].

M. Mann pense que même si un service desk automatise de nombreuses fonctions informatiques, il fournit toujours de l'aide et ce parce que de nombreux utilisateurs le considèrent comme un lieu de confiance pour demander de l'aide (help !), au travers d'une offre de service importante avec de multiples façons d'atteindre plusieurs sources d'aide (centre de services), ou d'un petit produit avec un seul expert.

Si vous demandez au client s'il est aidé, il appellera cela un « help desk » parce qu'il veut de l'aide, dit-il. "On pourrait penser [qu'aujourd'hui], on a tendance à l'appeler comme les utilisateurs l'appellent. Si les services [les entreprises] essaient d'être centrées sur le client, elles l'appelleront comme le client voudra l'appeler" [cqfd].





Service desk informatique vs. help desk vs. Enterprise Service Management

Selon Forrester's Betz, le jeu de noms pourrait prendre une autre direction, en rappelant un développement qui est passé sous le radar pendant au moins dix ans : **Le bureau de service informatique (IT Service Desk) s'est transformé en un produit (catalogue) de services d'entreprise (Enterprise Service Product).**

Pendant au moins dix ans, Betz a déclaré que les éditeurs de solutions de gestion des services informatiques (ITSM) permettent aux employés d'utiliser le service d'assistance pour demander de l'aide pour des questions non informatiques telles que les services d'assistance produits bruns, le classement de tickets pour des problèmes d'interphone et de télévision, et d'autres demandes qui nécessitent une intervention humaine mais qui peuvent être triées grâce à l'automatisation comme la gestion des agendas (prise de rendez-vous).

Ce domaine s'appelle **l'Enterprise Service Management (ESM)**, et Forrester prétend être la première société d'analystes à le reconnaître comme un marché, a déclaré M. Betz. Le CERN, l'organisme de recherche européen qui exploite le plus grand laboratoire de physique des particules au monde, utilise un ITSM pour son ESM. **"Ce n'est pas seulement pour l'informatique, mais aussi pour les finances, la santé, les questions professionnelles"**, a-t-il dit.

Le temps nous dira si la plupart des utilisateurs et des spécialistes du marketing appelleront ESM l'espace de service d'entreprise englobant la fonction du service desk informatique ou même du help desk informatique.

Tant qu'ils savent à quoi servent ces fonctions, peut-être qu'un nom n'a aucune importance.

A propos de QUODAGIS Managed Services

Vos équipes informatiques sont écartelées entre différentes missions et des attentes contradictoires. Il leur est difficile de se consacrer aux nouveaux projets et, en même temps, répondre aux demandes des utilisateurs au quotidien ou se concentrer sur les projets métier à forte valeur ajoutée pour votre entreprise.

QUODAGIS Managed Services est ce qu'on appelle un MSP : Managed Services Provider. Pour vous aider, QUODAGIS Managed Services propose des solutions de services managés et vous garantit les résultats concrétisés par des SLA, c'est-à-dire des engagements de niveaux de service

Quels sont ces services ? La mise à disposition de personnel, sur site ou dans nos locaux, 2 centres de services, situés à Aurillac, et à Barcelone en Espagne, appuyés par nos bureaux de Paris et de Toulouse, pour des projets ponctuels ou un service récurrent, avec des équipes dédiées ou mutualisées, en plusieurs langues, pendant les heures ouvrées mais aussi sur des plages étendue, jours fériés, nuits et week-ends.

QUODAGIS s'appuie sur des méthodes et des pratiques reconnues du marché, des outils performants, et des équipes compétentes. Elles sont certifiées ITIL et QUODAGIS Managed Services est certifié ISO9001 et ISO27001.

Paris, Aurillac, Toulouse, Barcelone

+33 4 71 43 49 96 | managed-services.quodagis.fr | quodagis.fr