

Qu'est ce que le Service Desk?

Après 18 années d'expérience dans le métier du Service Desk auprès de plusieurs dizaines de clients, nous avons conçu cette rubrique pour partager notre expérience, en mettant en évidence les **bonnes pratiques** et les points de vigilance.

Le Service Desk est aussi appelé **Help-Desk**, **centre de services** (dans le langage ITIL®), **support informatique**, **centre d'assistance**, **centre d'appels (call center)** ou encore **hot line**.

Son rôle est de répondre aux demandes d'assistance des personnes utilisant des produits ou des services en lien avec les technologies de l'information et de la communication, tels que:

- ordinateur de bureau
- ordinateur portable
- appareil mobile
- logiciel métier
- logiciel bureautique
- etc.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited

Un métier qui a plus de 50 ans d'existence



De décennie en décennie, la simple notion de dépannage à distance par téléphone a évolué vers la notion de service global centralisé et de relation client.

Il y a 50 ans, on parlait de call center

Le concept de call center apparaît dès le début des années 1960, au moment où des fournisseurs de technologies cherchent à résoudre les incidents à distance, pour éviter d'envoyer un technicien sur site.

Il y a 40 ans, on parlait de hot line

Le concept de hot line est, quant à lui, apparu au début des années 1970, sous l'impulsion d'éditeurs de logiciels, qui mettaient en place des lignes téléphoniques spécialisées, afin d'aider à l'installation et au dépannage d'un produit informatique ou d'un logiciel spécifique.

Il y a 20 ans, on parlait de Help-Desk

C'est un peu avant les années 1990 que naît le concept de Help-Desk, matérialisant un point de contact unique (SPOC) capable de prendre en charge les questions des utilisateurs du système d'information et de gérer les incidents informatiques.

Aujourd'hui, on parle de Service Desk

Ce concept a évolué vers la notion de relation client et a donné naissance au Service Desk en 1996.

Le Service Desk a évolué avec l'histoire des systèmes d'information. Il continuera probablement à évoluer avec l'histoire des services généraux...

La fonction centrale du Service Desk (SPOC)



Le Service Desk assure la gestion des services informatiques, tout en jouant un rôle important dans celles des processus transversaux (**gestion des incidents, gestion des demandes, gestion des changements**, etc.) en lien avec l'ensemble des moyens informatiques mis à disposition des utilisateurs dans une entreprise.

Le Service Desk est à la croisée de plusieurs chemins. Il constitue en effet le point de contact principal entre la direction des systèmes d'information (DSI) et les utilisateurs.

Il forme le cockpit du système d'information (SI), permettant à la DSI et aux responsables des différents services liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) d'en assurer le pilotage.

En plus de cela, le Service Desk est l'interface privilégiée entre les métiers et le système d'information. De lui va dépendre la perception du bon fonctionnement de l'informatique par les directions opérationnelles, mais aussi la capacité à réagir aux besoins exprimés et à corriger rapidement les dysfonctionnements constatés.

Premier contact informatique des utilisateurs, idéalement unique point de contact (**SPOC: Single Point Of Contact**), le Service Desk est par conséquent largement exposé. Il se situe en effet à la croisée de compétences à la fois sociales et techniques. De fait, le Service Desk est garant de l'image de marque de la direction des systèmes d'information de toute l'entreprise.

Les activités du Service Desk



Mission

Le Service Desk est le seul service dans l'entreprise qui maîtrise l'ensemble du système d'information, de l'assistance à l'utilisateur jusqu'à la gestion du changement, en passant par la gestion des incidents et des problèmes.

Il gère l'ensemble des services qu'une entreprise doit assurer pour le bon déroulement de ses activités.

C'est aussi le premier service qui doit prendre en charge les mutations (migrations) du système d'information, intégrant de plus en plus d'hétérogénéité, avec l'apparition de nouveaux produits et services comme les appareils mobiles, le cloud computing ou encore la virtualisation.

Le Service Desk est le service informatique par excellence orienté client.

C'est aussi le service le plus adapté pour transmettre facilement et au bon moment des communications aux utilisateurs.

Tâches

Les tâches principales du Service Desk sont:

- réceptionner et enregistrer tous les appels des utilisateurs
- fournir un premier niveau de résolution
- transférer au deuxième niveau et alerter le management lorsque nécessaire
- tenir informés les utilisateurs sur l'état d'avancement de leurs demandes
- gérer le processus de résolution des incidents et suivre les incidents de leur appréciation initiale jusqu'à leur résolution finale
- assurer un support à la réalisation des changements informatiques et à la gestion des problèmes
- restaurer aussi vite que possible les services dédiés aux utilisateurs avec le minimum d'impact sur les activités métier de l'entreprise
- fournir des informations pertinentes et utiles au management informatique (tableaux de bord, statistiques, dysfonctionnements)
- garantir la satisfaction des utilisateurs en fournissant un service orienté clients

Point de contact

Le point d'entrée principal pour une demande de support est le téléphone, mais il en existe bien d'autres, comme:

- les demandes par e-mail
- les demandes par Internet: l'utilisateur remplit lui-même sa demande dans le logiciel approprié et le centre de services réceptionne cette demande
- les demandes par SMS
- les demandes automatiques, grâce à des outils de monitoring

Facteurs de succès pour la mise en place d'un Service Desk



Mettre en place un Service Desk est un projet en tant que tel. Il faut donc l'aborder sous l'angle de la gestion de projet, avec tout ce que cela implique.

Voici les principaux facteurs dont il faut tenir compte:

- la conception de l'infrastructure est capitale et doit être conduite comme un vrai projet
- il est impératif de définir les responsabilités et les livrables, tout en privilégiant une approche par phases
- il faut choisir un chef de projet avec de solides connaissances dans la mise en place de centres de services
- ne pas oublier de communiquer avec les clients et les utilisateurs sur l'évolution de la mise en place
- penser à intégrer, dans l'équipe de projet, des collaborateurs internes. Cela implique de prévoir des formations
- il est important de choisir des outils adaptés aux besoins de l'entreprise

N'hésitez pas à faire appel à CeRFI pour la délégation de spécialistes du Service Desk, à même de prendre en charge l'ensemble du service ou d'aider une équipe déjà en place.

En outre, voici quelques conseils dont il faut également tenir compte:

- ne jamais démarrer un tel projet sans le soutien de la direction
- communiquer sur les avantages à court terme (quick wins), comme par exemple le point d'entrée unique (SPOC: single point of contact) – un seul numéro à appeler quel que soit le problème
- implémenter la gestion des niveaux de service et la gestion des incidents en même temps
- privilégier le taux de résolution des incidents au premier niveau, afin de ne pas réduire le Service Desk à un simple service de téléphonistes
- définir des objectifs SMART: Spécifiques, Mesurables, Acceptables et Réalistes dans un Temps donné
- utiliser des modèles standards de SLAs (Service Level Agreement)

- ne jamais arrêter de communiquer et de vendre le service
- privilégier autant la partie humaine, technologique, organisationnelle que la communication, notamment en cas d'indisponibilité momentanée, pour des raisons de pannes ou de maintenance (connaître à l'avance les temps d'interruption rassure les utilisateurs)

Dernière mise en garde importante dont il faut tenir compte: les utilisateurs jugent la qualité d'un Service Desk sur des critères moins subjectifs qu'il n'y paraît, comme la qualité de l'accueil de l'agent, son niveau d'empathie, l'intonation de sa voix, les mots employés, le niveau de pédagogie, son comportement, etc.

Les qualités d'un collaborateur du Service Desk



Le Service Desk n'est pas uniquement un métier d'informaticien. C'est d'abord un métier d'assistance et de relation client. Ensuite seulement, c'est un métier de support avec une composante technique.

Les qualités essentielles d'un collaborateur de Service Desk sont:

- le sens du service
- la motivation dans les métiers de l'assistance
- la rigueur
- l'intérêt pour les nouvelles technologies
- la pédagogie et l'empathie

Le management doit également tenir compte de cet ingrédient indispensable: la reconnaissance!

L'humain reste, en effet, au cœur de tous les processus des systèmes d'information, et le support ne déroge pas à la règle. Si les collaborateurs d'un Service Desk ne sont pas reconnus dans leur travail, considérés à leur juste valeur, et donc motivés dans l'exercice de ce métier exigeant, alors la qualité des processus et des outils n'y feront rien: cela ne fonctionnera pas.

CeRFI, fort de son expérience, est à même de vous fournir des collaborateurs qualifiés pour votre Service Desk, formés spécifiquement dans nos locaux pour répondre à vos besoins. N'hésitez pas à nous contacter.

Coût du Service Desk



Le coût de traitement d'un incident au niveau 2 est multiplié par 5 à 9 par rapport au coût de traitement de l'incident au Service Desk.

Envoyer un problème d'impression à un éditeur de logiciel (fournisseur externe) coûte 9 fois plus cher en traitement, par rapport à un traitement en interne, via le Service Desk.

Le coût de résolution d'un incident par l'utilisateur lui-même est de 3 à 5 fois supérieur au coût de traitement par le Service Desk (selon l'utilisateur concerné).

En entreprise, le temps d'errance de l'utilisateur dans l'utilisation des moyens informatiques est compris entre 9 et 19 jours par an et par employé, soit de 5 à 9% de la masse salariale totale de l'entreprise, soit 20 à 30 fois plus que le coût du Service Desk.

Ce temps d'errance est le temps improductif cumulé lié aux pannes, à l'auto-dépannage, à l'auto-administration du poste et aux difficultés d'utilisation.

Les risques d'une réduction inconsidérée du coût du Service Desk sont de:

- reporter les coûts aux niveaux 2 et 3, où le coût de traitement est de 5 à 9 fois plus cher
- se priver d'une capacité d'analyse:
 - des dysfonctionnements de l'organisation du système d'information
 - du manque de formation des utilisateurs
 - de la qualité des logiciels utilisés (ergonomie)
 - etc.

Bénéfices du Service Desk



Il faut raisonner à partir de la réduction du coût de la chaîne de support dans son ensemble, et non pas uniquement se focaliser sur le coût visible de la facture du Service Desk.

Un point de contact unique, réactif et proactif.

Une gestion simple, efficace et professionnelle.

- Un point d'entrée unique pour les utilisateurs: ils n'ont plus à réfléchir, ils savent où appeler.
- Image professionnelle de l'informatique: les utilisateurs ont une bonne image de l'informatique si le centre de services est compétent.
- Des résolutions accélérées: des réponses plus rapides et de meilleure qualité.
- Des collaborateurs plus productifs car focalisés sur leur vrai métier.
- Des collaborateurs informatiques moins sollicités et concentrés sur leurs tâches. En effet une grande partie des incidents est absorbée et résolue par le Service Desk.
- Une vraie source d'informations sur les incidents et les demandes des utilisateurs, qui permet au management de réagir rapidement et de prendre de bonnes décisions. L'infrastructure est par conséquent mieux gérée.

CeRFI est à même de mettre en place un Service Desk dans son intégralité, sous forme de conseil et/ou en constituant une équipe de toute pièce. Notre expérience nous permet de vous faire gagner du temps et de vous donner de nombreuses recommandations.

Evolution du Service Desk



D'après notre longue expérience dans le support informatique, nous pensons que le Service Desk va évoluer vers un service étendu, non limité au système d'information de l'entreprise, mais centralisant les demandes d'assistance requises par l'ensemble des métiers de l'entreprise.

En effet, cela nous paraît cohérent de chercher à rationaliser tous les moyens mis en place dans un Service Desk pour tenter de les mettre au service d'autres métiers de l'entreprise.

Ce d'autant plus que les personnes en charge du Service Desk ont prouvé leurs capacités à comprendre les demandes des utilisateurs, soit pour les résoudre (dans 80% des cas), soit pour les transférer à des spécialistes de deuxième niveau, et à en faire le suivi.

D'ici quelques années, le Service Desk pourrait alors se voir attribuer une nouvelle appellation.

Par exemple: Service Business Desk ou Service central des métiers, ou encore Centre des services de l'entreprise...

Référence : <https://www.cerfi.ch/fr/Expertises/Service-Desk/Nos-prestations/Le-role-cle-du-Service-Desk-en-entreprise.html>