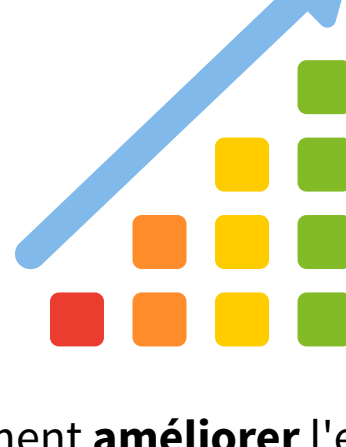


# EXPÉRIENCE UTILISATEUR ITSM

## Quelle importance?



Comment **booster** de façon extraordinaire **la satisfaction et l'implication des utilisateurs**?

Comment **améliorer** l'efficacité opérationnelle et la pertinence de la **gestion des services**?

Concentrez-vous sur l'expérience **ITSM**

**DÉCOUVREZ POURQUOI C'EST IMPORTANT ET COMMENT LE DÉPARTEMENT OPÉRATIONS ITSM PEUT VOUS AIDER.**

### Expérience utilisateur : une priorité stratégique

1

#### MESURES DE LA PERFORMANCE DU DÉPARTEMENT IT

**31.9%**

LA SATISFACTION DES UTILISATEURS/CLIENTS IT

**35.5%**

LA CONTRIBUTION À LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

**34%**

LA DISPONIBILITÉ/ LES TEMPS D'ACTIVITÉ

Les directeurs IT indiquent que, pour eux, l'une des mesures de performances les plus courantes est la satisfaction des utilisateurs/clients IT (31,9 %), avec la contribution du département IT à la stratégie de l'entreprise (35,5 %) et la disponibilité/les temps d'activité (34 %).<sup>1</sup>

2

**NO. 1**

**LA PRIORITÉ STRATÉGIQUE**

pour la croissance de l'équipe ITSM, est l'amélioration de l'expérience des utilisateurs de l'entreprise.<sup>2</sup>

3

**67%**

**DES CENTRES DE SUPPORT INTERROGÉS**

indiquent que la principale cause de changement est l'amélioration de l'expérience des clients.<sup>3</sup>

## Alors, comment améliorer l'expérience utilisateur ?

### AUTORISEZ LES UTILISATEURS À S'AIDER EUX-MÊMES

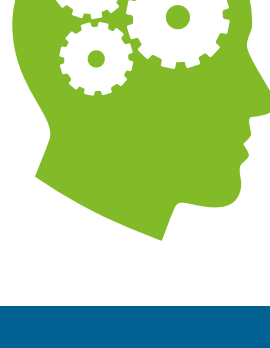
**81%**

des utilisateurs tentent de résoudre leurs propres problèmes IT avant de demander de l'aide.<sup>4</sup>



**28%**

des centres de support qui sont parvenus à limiter le nombre de tickets ont réussi grâce au self-service.<sup>5</sup>



« Parmi les collaborateurs qui ont résolu leurs propres incidents techniques, **64 % ont fait appel à la gestion des connaissances.** »<sup>6</sup>

### AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ

#### Automatisation de processus reproductibles



Forrester estime que « les utilisateurs d'une entreprise dotée de processus d'IAM manuels passent en moyenne **300 minutes par an à attendre que le centre de support autorise ou change leur accès.** »

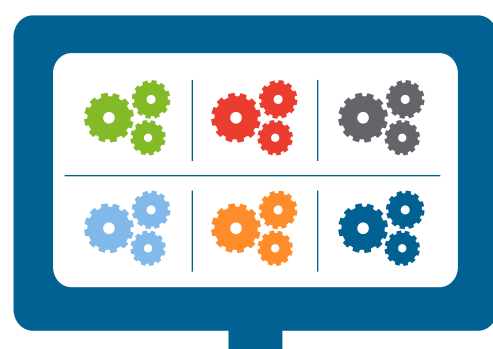
**28x PAR AN**

Les utilisateurs contactent le centre de support environ 28 fois par an pour des problèmes de mot de passe.

« Les coûts de gestion technique liés aux problèmes de mot de passe représentent jusqu'à **179 dollars par utilisateur et par an.** »



#### Fourniture d'outils pour accélérer la résolution des incidents



« En moyenne, le taux de résolution des incidents au premier contact est plus élevé pour les équipes de support technique qui disposent d'un système de gestion des connaissances (**70,3 % des demandes de service ; 67 % pour les incidents.**) »<sup>8</sup>

**43%**

des entreprises résolvent plus de la moitié des tickets de support des postes de travail via un support à distance.<sup>9</sup>



2014

**58%**

2012

**43%**

2009

**38%**

« **Le taux d'utilisation messagerie instantanée (chat) par avec le service client a augmenté d'année en année, de 38 % en 2009 à 43 % en 2012 et à 58 % en 2014.** »<sup>10</sup>

« **50 % des entreprises interrogées lors de l'enquête et activement engagées dans l'ITSM autorisent leurs utilisateurs à émettre des demandes de services ITSM sur périphérique mobile.** Parmi elles, **78 % ont constaté une amélioration importante, voire très importante, de la fourniture de services.** »<sup>11</sup>



Laissez LANDESK vous aider à améliorer l'expérience de vos utilisateurs. **Visitez le site [www.landesk.com/fr/itsm](http://www.landesk.com/fr/itsm) et découvrez comment nous pouvons vous aider.**

**LANDESK**

#### Références

- Communiqué de presse de la Society for Information Management pour son enquête 2016 : <http://www.businesswire.com/news/home/20151020006164/en/Society-Information-Management-SIM-2016-Trends-Study>
- Enquête de l'Enterprise Management Association: <http://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/2960/Report-Summary---What-is-the-Future-of-IT-Service-Management>
- (HDI, ITSMF USA : « Service Management Not Just For IT Anymore » (La gestion des services n'est plus réservée à l'IT), Octobre 2014) <http://www.thinkhdi.com/topics/research/infographics/~media/HDICorp/Files/Industry-Reports/sm-not-just-for-it-anymore.pdf>
- The State of IT Support, LANDESK <http://landing.landesk.com/ITReport/>
- Enquête Forrester : « Five Key Initiatives to Wow Your Workforce with Service Desk » (Cinq méthodes clés pour épater vos collaborateurs avec Service Desk). Elinor Klavens et Eveline Oehrlich avec Jean-Pierre Garbani, Megan Doerr, 18 Septembre 2015
- Ibid
- Enquête Forrester, « The Good, The Bad, and The Ugly: S&R Pros Have No Choice But To Coexist with Passwords While Assessing Alternatives » (Le bon, la brute et le truand : les pros des S&R n'ont pas d'autre choix que de coexister avec les mots de passe pendant qu'ils évaluent les alternatives) ; Merritt Maxim et Jennie Duong avec Stephanie Balaouras, Alexander Spiliotes et Peggy Dostie ; 9 septembre 2015 | Mise à jour : 14 septembre 2015
- Enquête HDI 2014 sur les pratiques et les salaires des centres de support
- Rapport HDI 2014 sur les pratiques et les salaires des centres de support
- [http://blogs.forrester.com/kate\\_leggett/15-07-30-chat\\_core\\_to\\_the\\_promise\\_of\\_effortless\\_service](http://blogs.forrester.com/kate_leggett/15-07-30-chat_core_to_the_promise_of_effortless_service)
- Enquête de l'Enterprise Management Association: <http://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/2960/Report-Summary---What-is-the-Future-of-IT-Service-Management>