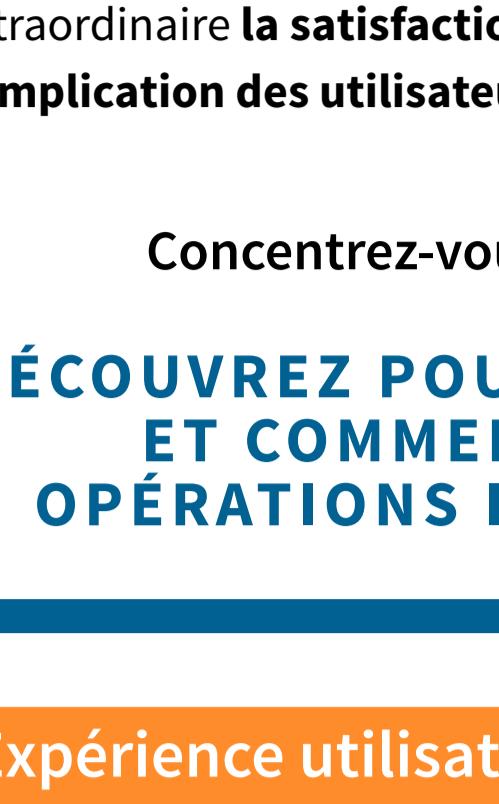


Quelle importance?



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?**

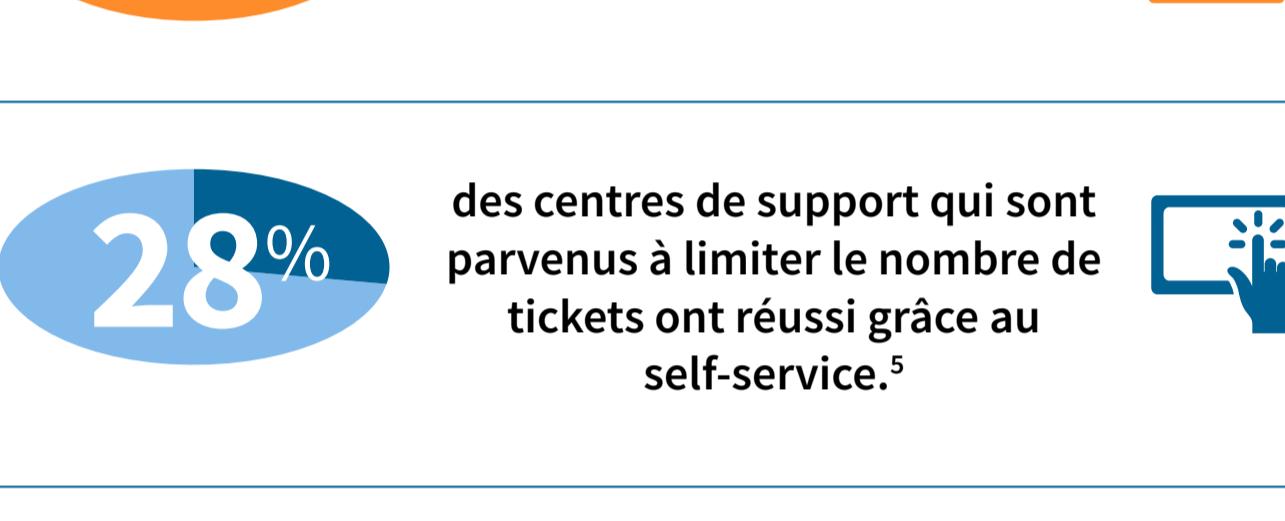
Concentrez-vous sur l'**expérience ITSM**

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



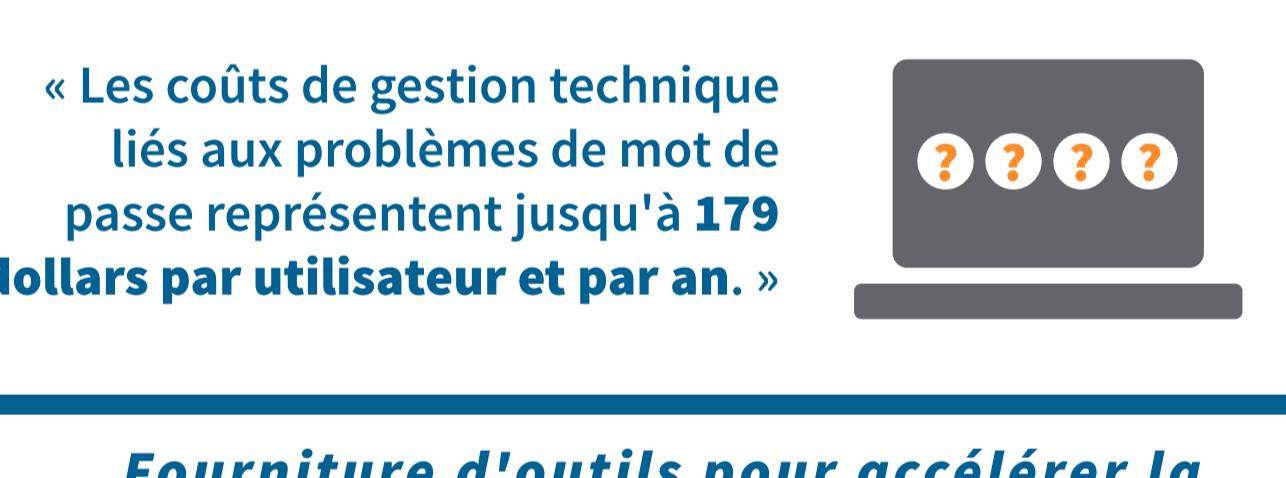
Les directeurs IT indiquent que, pour eux, l'une des mesures de performances les plus courantes est la satisfaction des utilisateurs/clients IT (31,9 %), avec la contribution du département IT à la stratégie de l'entreprise (35,5 %) et la disponibilité/les temps d'activité (34 %).¹

2



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

3



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.⁴



28%

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



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

43%

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



58%

2012

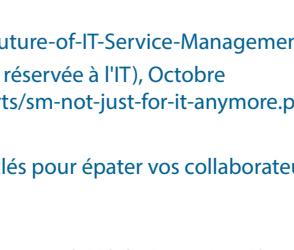
43%

2014

38%

2009

« 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 ».¹⁰



« 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. »¹¹



Références

1. 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>
2. Enquête de l'Enterprise Management Association : <http://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/2960/Report-Summary---What-is-the-Future-of-IT-Service-Management>

3. (HDI) ITSM 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)

4. The State of IT Support, LANDesk <http://landing.landesk.com/ITReport/>

5. 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

6. Ibid

7. 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 Stéphanie Balalouras, Alexander Spiolites et Peggy Dostie ; 9 septembre 2015 | Mise à jour : 14 septembre 2015

8. <http://www.thinkhdi.com/library/infographics/desktop-support-ticket-volume.aspx>

9. Rapport HDI 2014 sur les pratiques et les salaires des centres de support

10. http://blogs.forrester.com/kate_legggett/15-07-30-chat_core_to_the_promise_of_effortless_service

11. Enquête de l'Enterprise Management Association : <http://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/2960/Report-Summary---What-is-the-Future-of-IT-Service-Management>