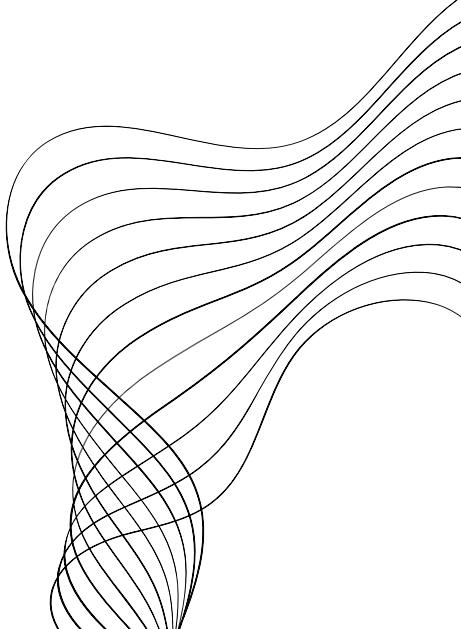


**ANAÏS MARTINS**



**DOSSIER DE  
VEILLE**

**INFORMATIONNELLE TECHNOLOGIQUE**

**BTS SIO // FÉVRIER 2025**

# SOMMAIRE

- 01** PROBLÉMATIQUE
- 02** DÉMARCHE DE VEILLE
- 03** ANALYSE ARGUMENTÉE
- 04** RECOMMANDATIONS
- 05** GLOSSAIRE
- 06** SOURCES

# *Sujet*

Ce dossier présente la réalisation d'une **veille informationnelle technologique** dans le cadre de l'épreuve E4, en lien avec la compétence « 1.6 Organisation de son développement professionnel ».

---

Note : les termes répertoriés dans le glossaire seront en italique lors de leur première apparition dans le texte.

## *Définition*

La **veille** est un processus d'observation et d'analyse continu par lequel une structure surveille activement son environnement, interne et externe, pour en anticiper les évolutions et agir en conséquence dans la poursuite de ses objectifs.

Dans une démarche stratégique, l'entreprise collecte et analyse des informations sur les tendances de son micro et macroenvironnement. Ces données lui permettent d'identifier à la fois des opportunités à saisir et des menaces à anticiper.

La veille informationnelle englobe la veille technologique, dont l'objectif est d'identifier les innovations et d'assurer une mise à jour constante des connaissances et des outils.

En résumé, la veille informationnelle permet d'**anticiper les risques**, identifier de nouvelles **opportunités**, suivre et comprendre les évolutions et les **tendances** de son marché, et prendre des **décisions stratégiques** éclairées.

## *1) Problématique*

Dans le cadre de mon alternance, j'occupe un poste au sein de l'entreprise CIAG, une **Entreprise de Services du Numérique** (ESN) basée à Toulouse.

CIAG est une ESN d'environ quinze salariés. Parmi ses activités, elle intègre le logiciel de gestion Divalto (ERP/CRM) pour ses clients, en assurant son paramétrage fonctionnel et en développant des adaptations spécifiques pour répondre aux besoins particuliers de chaque entreprise.

Elle assure également le suivi des clients, notamment à travers un service de support via un **Help Desk**.

L'un des défis majeurs de l'entreprise est **d'optimiser** son Help Desk, notamment pour réduire le temps de traitement des demandes et améliorer la précision ainsi que la qualité des réponses fournies.

Afin que ma veille informationnelle et technologique soit pertinente, j'ai choisi une problématique en adéquation avec les enjeux de mon entreprise.



### Problématique

Comment améliorer les fonctionnalités d'un **Help Desk** pour **optimiser** à la fois le **temps** de réponse et la **qualité** du support ?

## 2) *Démarche de veille*

### Qu'est-ce qu'un Help Desk ?

Un **Help Desk** est un service de **support informatique** au sein d'une organisation. Il permet à une équipe dédiée de répondre aux questions techniques des utilisateurs, qu'il s'agisse de collaborateurs internes ou de clients.

Pour concevoir un Help Desk optimisé, il est recommandé de s'appuyer sur la méthode **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library), un cadre de bonnes pratiques destiné à améliorer la gestion des services informatiques.

Le Help Desk est une composante essentielle du *Service Desk* (centre de services), qui couvre un périmètre plus large et intègre une gestion structurée des demandes et des incidents.

ITIL définit plusieurs processus qui améliorent l'efficacité d'un Help Desk, notamment :

- **Gestion des incidents** : Assurer une résolution rapide des problèmes pour minimiser l'impact sur les utilisateurs.
- **Gestion des demandes** : Répondre aux besoins des utilisateurs (ex. : installation d'un logiciel, création d'un compte...).
- **Base de connaissances** : Centraliser et structurer les solutions récurrentes afin d'améliorer la réactivité du support.
- **Automatisation et self-service** :

Automatisation : utilisation de technologies pour exécuter automatiquement des tâches répétitives sans intervention humaine.

Self-service : Mise à disposition d'outils permettant aux utilisateurs de résoudre eux-mêmes certains

problèmes sans solliciter un agent du Help Desk, améliorant ainsi l'efficacité tout en réduisant les coûts opérationnels.

Lors de la conception d'un Help Desk, la modélisation des processus est une étape clé. Elle permet de structurer les différentes étapes de traitement des demandes et ainsi d'optimiser l'efficacité du support fourni.

## Recherches

Pour structurer mes recherches sur la problématique, j'applique la méthode QQQQCPC (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi, Combien).

**Qui** : Les personnes impliquées sont : la direction de l'entreprise (prise de décision concernant les mises en place techniques), les salariés et les clients qui échangent via le Help Desk.

**Quoi** : L'entreprise utilise un Help Desk. Les salariés prennent beaucoup de temps pour répondre aux tickets, et les réponses à apporter au client ne sont pas toujours faciles à trouver dans les ressources de l'entreprise.

**Où** : Lorsque le logiciel est installé chez le client et utilisé dans son activité quotidienne.

**Quand** : Quotidiennement lorsque l'entreprise reçoit des tickets sur le Help Desk.

**Comment** : L'entreprise dispose de plusieurs ressources, notamment une base de connaissances et l'expérience des salariés. De plus, la direction est ouverte à l'adoption de nouvelles méthodes.

**Pourquoi** : L'optimisation du Help Desk permet un gain de temps, ce qui améliore la satisfaction client et libère du temps pour que les salariés se consacrent à d'autres tâches. Elle contribue également à une meilleure qualité des réponses, renforçant ainsi l'expérience client.

**Combien** : L'entreprise reçoit plusieurs tickets par jour quotidiennement. Certains peuvent être résolus le jour même, d'autres demandent plus de travail et peuvent avoir une durée de vie de plusieurs jours.

Dans un premier temps, j'ai appliqué la méthode pull, qui consiste à rechercher manuellement des informations en utilisant des mots-clés et des thématiques ciblées. Une autre approche sera explorée par la suite.

Pour mener ces recherches, j'ai utilisé les outils suivants :

Moteurs de recherche : Google et DuckDuckGo pour explorer un large éventail de sources d'information.

Intelligence artificielle : Le *LLM ChatGPT*, qui a permis d'identifier des sites internet pertinents, des articles spécialisés et des livres blancs.

Grâce à ces différentes méthodes de recherche, j'ai pu collecter un ensemble de données variées sur l'optimisation des Help Desks. Ces informations proviennent de sources spécialisées, d'articles et d'études récentes, et permettent d'avoir une vision plus précise des solutions existantes et des tendances actuelles.

Voici les principaux résultats de ces recherches :

### **Base de connaissances**

Optimiser la base de connaissances en utilisant une *interface intelligente* pour une recherche plus rapide.

### **Automatisation et self-service**

Implémentation de *chatbots*.

Mise en place d'une *FAQ dynamique*, qui s'adapte aux questions récurrentes et aux réponses déjà fournies.

Base de connaissances ouverte aux utilisateurs et pas seulement aux agents.

Assistants vocaux

Réduction de 23 % du volume de tickets après implémentation de self-service selon une étude de Nexthink

De grands groupes comme BNP Paribas ou la SNCF se sont déjà engagés dans la voie de l'I/A et de l'automatisation.

### **Analyse des tickets**

Afin d'identifier les problèmes les plus fréquents et les lacunes dans la base de connaissances.

### **Mise en place d'un tableau de bord avec des KPI**

Par exemple : temps de résolution, taux de résolution au premier contact, satisfaction client, délai de traitement des incidents, délai de traitement des demandes particulières...).

### **Attribution de tags aux tickets**

Pour catégoriser et classifier

Faciliter l'organisation, l'identification des agents

Améliore le reporting par statistiques plus précises

Facilite l'automatisation

Optimise la prise en charge

### **Création de messages prédéfinis et de modèles de réponse standardisés**

Gain de temps

Homogénéité

Qualité de formulation

### **Intégration d'un système de messagerie interne entre les agents sur chaque ticket**

Meilleure collaboration

Transmission efficace des informations

Améliore le suivi et évite les erreurs de communication  
(de nombreux logiciels de help desk intègrent déjà cette option)

### **Formation et développement des compétences**

Importance de la formation continue des agents du Help Desk pour les familiariser avec les nouvelles technologies et les meilleures pratiques, garantissant ainsi un service de qualité.

Certaines entreprises proposent des sessions de formation interne ou des certifications pour améliorer les compétences des agents.

Ces résultats offrent une vision claire des **tendances** actuelles et des **solutions** les plus adaptées.

Lors de mes recherches, j'ai également repéré quelques nouvelles **tendances émergentes**, qui semblent prometteuses et pourraient se transformer en véritables tendances dominantes dans un avenir proche.

Parmi ces tendances émergentes, on observe un glissement d'une approche purement technique vers une optimisation de l'expérience utilisateur, ainsi qu'une montée en puissance de l'*analyse prédictive* pour une gestion proactive des incidents.

Lors de mes recherches, j'ai également relevé les **menaces** susceptibles d'affecter l'entreprise. Voici les principaux risques identifiés :

### **Cybersécurité**

Les **attaques** d'ingénierie sociale ciblent de manière croissante les services de help desk des entreprises, exploitant la confiance humaine pour accéder à des informations sensibles.

Ces attaques exploitent également la pression exercée sur les agents du Help Desk, souvent submergés par les demandes, pour contourner les protocoles de sécurité.

Il est donc essentiel pour une entreprise de renforcer les **protocoles de sécurité** de son Help Desk et de **former le personnel** à reconnaître et contrer les tentatives d'ingénierie sociale.

Une autre menace identifiée, qu'il serait plus approprié de considérer comme un point de vigilance, est le respect de la **législation** en vigueur sur la gestion et **protection des données** (RGPD notamment).

Enfin, un obstacle interne à l'entreprise est la **résistance au changement** des salariés face à l'adoption de nouvelles technologies et de nouveaux processus.

Note : Au cours de ces recherches, j'ai consulté un grand nombre d'informations que je n'ai pas retenues, soit parce qu'elles manquaient de pertinence, de fiabilité ou qu'elles étaient obsolètes.

## Stratégie de veille

La veille informationnelle s'inscrivant sur le **long terme**, nous allons recourir dans un second temps à la méthode push, qui consiste à automatiser les recherches, pour collecter les informations en continu et créer une curation de contenus ciblés.

L'objectif est **d'anticiper** l'évolution du marché et de ne pas être pris de court par les nouvelles tendances.

J'ai donc mis en place plusieurs dispositifs pour inscrire ma veille sur le long terme.

Je me suis inscrite à deux **newsletters** :

- La newsletter hebdomadaire « Hacker Newsletter », qui informe sur les gros sujets en informatique. (<https://hackernewsletter.com/>)
- La newsletter mensuelle de la plateforme itsm.tools (<https://itsm.tools/>), offrant des conseils, des meilleures pratiques et des analyses approfondies sur le service desk et l'ITSM.

The screenshot shows a Mailchimp inbox interface. At the top, there are filters: 'Tous' (All), 'Non lus' (Unread), and 'Par Date ↑' (Sort by Date). Below these, a dropdown menu is set to 'Aujourd'hui' (Today). There are three email items listed:

- ITSM Tools**  
ITSM Tools Subscribers: Subsc...  
<https://click.mailchimp.com/tr...>  
16:12
- ITSM Tools**  
ITSM Tools Subscribers: Pleas...  
<https://click.mailchimp.com/tr...>  
16:09
- Hacker Newsletter**  
Hacker Newsletter: Please Con...  
hackernewsletter Please  
16:05

J'ai créé un dossier dédié dans ma boîte de réception pour ces newsletters.

The screenshot shows a Mailchimp inbox interface. A folder named 'Newsletters IT' is visible. Inside this folder, the three newsletters from the previous screenshot are listed under the heading 'Boîte de réception' (Inbox).

J'ai ensuite créé un compte **Feedly**, afin de pouvoir centraliser les sources d'information qui m'intéressaient.

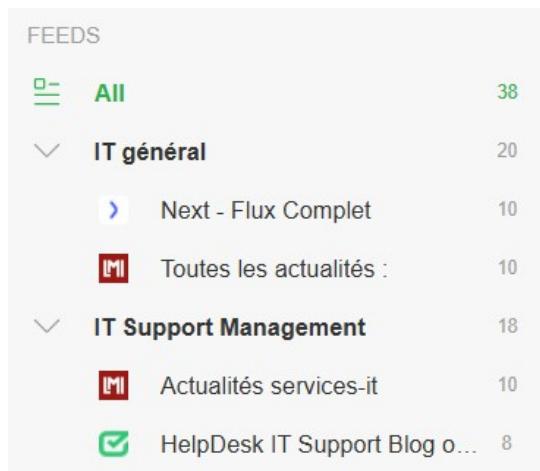
J'ai donc créé un Feed « **IT Support Management** », dans lequel j'ai intégré les flux suivants :

- Le monde informatique (site consacré à l'informatique professionnel) - services IT (<https://www.lemondeinformatique.fr/services-it-199.html>)
- HelpDesk IT (site vitrine d'un logiciel de help desk) - support blog (<https://www.helpdesk.com/blog/>) (Leur blog poste des articles avec des analyses expertes sur les *workflows* de support, la messagerie multicanal et la collecte de données)

Et j'ai également créé un feed « **IT général** », avec les flux suivants :

- Le Monde Informatique (site consacré à l'informatique professionnel) - toute l'actualité (<https://www.lemondeinformatique.fr/actualites/toute-l-actualite.html>)
- Next.ink - flux complet (<https://next.ink/>) (site d'actualité sur le numérique et les nouvelles technologies).

Un flux général me semblait aussi pertinent pour avoir une vue d'ensemble et replacer la veille sur le Help Desk dans un contexte global.



J'ai également mis en place 3 **alertes Google**, pour les termes « help desk », « service desk », et « ITSM », que je reçois dans ma boîte e-mail (Feedly ne prend les flux RSS que dans la version payante, j'ai donc opté pour les garder en envoi e-mail).

Pour assurer l'efficacité de la veille sur le long terme, il est essentiel d'instaurer une consultation **régulière** des contenus.

Dans cette optique, j'ai intégré la veille dans ma routine en définissant des créneaux fixes dans mon emploi du temps.

### 3) Analyse argumentée

Cette section est consacrée à l'analyse des résultats de recherches évoqués précédemment.

Dans un contexte où les entreprises cherchent à améliorer l'efficacité de leur support client tout en optimisant leurs coûts, elles sont incitées à adopter des solutions innovantes.

Selon mes observations, trois tendances majeures émergent :

- **Automatisation et IA** : Face à l'augmentation de la quantité des demandes et aux attentes croissantes en matière de réactivité, les entreprises doivent automatiser certaines tâches pour améliorer leur efficacité et libérer du temps pour des missions à plus forte valeur ajoutée.

Le secteur est en pleine mutation, portée par l'IA et l'automatisation, transformant la manière dont les entreprises gèrent leur support client.

- **Organisation interne et process** : Une gestion optimisée des tickets et une communication interne fluide garantissent un traitement rapide et pertinent des demandes. L'optimisation des processus internes permet d'éviter les pertes de temps et d'améliorer la satisfaction client.

- **Cybersécurité et protection des données** : Avec le renforcement des réglementations sur la protection des données, les entreprises doivent garantir la sécurité des informations traitées par

leur help desk. Une politique de cybersécurité rigoureuse est indispensable pour assurer la conformité et préserver la confiance des clients.

Ignorer ce point pourrait constituer une menace pour l'entreprise.

À travers ces trois **tendances**, plusieurs **opportunités** d'amélioration se dessinent pour les entreprises. Cependant, chaque solution comporte des **avantages** et des **inconvénients** qu'il convient d'analyser pour une mise en œuvre optimale.

J'ai établi le tableau suivant pour synthétiser ces éléments :

Tendance	Opportunités	Avantages	Inconvénients
Automatisation et IA	- Base de connaissances intelligente - Chatbots - FAQ dynamique - Analyse des tickets - Messages prédéfinis - Self-service - Assistants vocaux	- Plus d'efficacité et de rapidité - Optimisation des ressources	- Coût élevé à l'implémentation - Temps d'adaptation - Résistance au changement
Organisation interne et process	- Analyse des tickets - Tableau de bord avec KPI - Assignation de tags aux tickets - Messagerie interne au help desk - Formation des salariés	- Peu coûteux - Amélioration des workflows	- Temps de mise en place - Potentielle formation du personnel
Cybersécurité et protection des données	- Mise en place d'une politique de protection des données	- Indispensable pour respecter la législation - Investissement à long terme	- Formation du personnel nécessaire

La **résistance** au changement est un défi fréquent dans de nombreuses situations. Il est essentiel d'adopter une stratégie adaptée pour faciliter ces transitions.

Cette approche pourra notamment inclure : une communication anticipée et transparente avec les salariés, leur implication dès le départ, un accompagnement personnalisé, des phases de test progressives, l'exemplarité des managers, la valorisation des efforts et des réussites accomplies.

## 4) Recommandations

Pour prendre des **décisions** éclairées, une entreprise doit tenir compte de plusieurs facteurs clés susceptibles d'influencer son choix final.

Voici une liste non exhaustive des principaux **facteurs** clés :

- la taille de l'entreprise
- son budget alloué
- son activité
- son secteur
- ses contraintes

J'ai donc établi une **matrice décisionnelle** afin de représenter clairement les **opportunités** recommandées, adaptées à chaque situation en choisissant de mettre en avant les facteurs suivants : **la taille de l'entreprise, son budget et ses contraintes.**

Taille de l'entreprise	Budget	Contraintes spécifiques	Opportunités recommandées
TPE (Très Petite Entreprise)	Faible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peu de personnel IT</li> <li>- Ressources limitées</li> <li>- Support client restreint</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FAQ dynamique pour réduire les demandes répétitives</li> <li>- Messagerie interne pour améliorer la communication</li> </ul>
PME (Petite et Moyenne Entreprise)	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volume de tickets moyen</li> <li>- Nécessité d'automatisation</li> <li>- Respect du RGPD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chatbots pour filtrer les requêtes</li> <li>- Analyse des tickets pour détecter les tendances</li> <li>- Tableau de bord KPI pour suivi de performance</li> <li>- Mise en place d'une politique de protection des données</li> <li>- Assignation manuelle de tags aux tickets</li> </ul>
ETI (Entreprise de Taille Intermédiaire)	Élevé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion plus complexe des demandes</li> <li>- Besoin de reporting précis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Self-service avancé (portail client, base de connaissances)</li> <li>- Assignation automatique de tags aux tickets</li> <li>- Mise en place de messages prédefinis pour standardiser les réponses</li> </ul>
Grand Groupe	Très Élevé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grand volume de tickets</li> <li>- Multiples services à coordonner</li> <li>- Forte exigence en cybersécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatisation avancée (IA, chatbots évolués, assistants vocaux)</li> <li>- Centralisation des données et gestion multi-canaux</li> <li>- Formation des salariés pour optimisation des process</li> </ul>

Les recommandations de cette matrice sont **cumulatives** : une grande entreprise devrait aussi appliquer les mesures destinées aux structures plus petites.

Il est essentiel de mettre en place une **politique de protection des données** et de former les salariés, quelle que soit la taille de l'entreprise. Ces actions doivent simplement être adaptées aux contraintes budgétaires et organisationnelles.

# Etat des lieux de CIAG

Actuellement, le Help Desk de CIAG se présente sous la forme suivante :

The top screenshot displays a search interface with the following filters:

- CRITÈRES DE RECHERCHE:
  - Numéro de ticket
  - AMA - ANAIS MARTINS
  - Interlocuteur
  - Service
  - Produit
  - Client
  - Contenant...
    - Tous
    - Nouveau
    - Client
    - Planter
  - Priorité
- TICKETS:
  - 5285(1) - Fiche client - blocage facture
    - De [REDACTED] à [REDACTED] le 07/02/2025 à 10:58:31
    - BONJOUR, EST-IL POSSIBLE SUR DIVALTO DANS LA FICHE CLIENT DE PARAMÉTRER POUR QU'UN NE PUISSE PAS SAISIR DE FACTURE SUR CE COMPTE ... SEULEMENT FAIRE DES COMMANDES ET BONS DE LIVRAISON? CAR NOTRE CLIENT [REDACTED] QUI A UNE AFFAIRE AVEC UN CODE PAYEUR DIFFÉRENT. LORSQUE NOUS SAISISSEMOS UN AVORI ET QUE NOUS PASSONS DIRECTEMENT PAR LE MODE "FACTURE" ET NON "BON DE LIVRAISON" C'EST LE CODE PAYEUR QUI EST FACTURÉ ET NON LE CODE PAYEUR MERCI D'AVANCE POUR VOTRE RETOUR.
    - NORMAL NOUVEAU NON ASSIGNÉ
  - 5282(1) - FAIRE REMONTER LA CATÉGORIE CLIENT DE DIVALTO DANS WEAVY...
    - De [REDACTED] à [REDACTED] le 06/02/2025 à 17:12:28
    - BONJOUR, NOUS AIMERIONS POUVOIR AVOIR EN VISUEL DANS WEAVY LA NOTION DE LA CATÉGORIE CLIENT RENSEIGNÉE DANS DIVALTO MERCI BCP!
    - NORMAL NOUVEAU NON ASSIGNÉ
  - 5265(1) - URGENT - PROFIL DE [REDACTED] À BASCULER EN [REDACTED] JRGENT
    - De [REDACTED] à [REDACTED] le 31/01/2025 à 14:37:34
    - BONJOUR NOTRE NOUVEAU DIRECTEUR COMMERCIAL REMPLACE [REDACTED] À COMPTER DE CE JOUR MERCI DE BIEN VOULOIR MODIFIER LE PROFIL DE [REDACTED] POUR QUE [REDACTED] PUISSE SE CONNECTER MERCI DE JOINDRE [REDACTED] SI BESOIN D'UNE ACTION DEPUIS LE PC MERCI [REDACTED]
    - BLOQUANT NOUVEAU NON ASSIGNÉ
  - 5261(1) - Vue [REDACTED] ARTICLES\_2025
    - De [REDACTED] à [REDACTED] le 30/01/2025 à 15:28:46
    - BONJOUR, CE TICKET EST CRÉÉ APRÈS DE SUIVRE LA DEMANDE INITIALISÉ PAR MAIL (CF PJ) IL EXISTE UNE VUE QUI SCAPPELLE [REDACTED] ARTICLES (PROBABLEMENT CRÉER PAR [REDACTED] DANS LA BASE DE PROD. ET ELLE NOUS SERVRA DE MODÈLE (> NOUS SOUHAITONS LES MÊMES COLONNES). LA NOUVELLE VUE SCAPPELLE [REDACTED] ARTICLES\_2025 CETTE VUE CONTIENDRA TOUS LES ARTICLES DE DIVALTO COMMENÇANT PAS PAR [REDACTED] QUI ONT AU MOINS UNE COMMANDE FOURNISSEUR EFFECTUÉE AVEC QUANTITÉ ET UN PRIX NON
    - BLOQUANT NOUVEAU NON ASSIGNÉ
  - 5245(1) - Attribution de même numéro d'écriture aux plusieurs factures JRGENT
    - De [REDACTED] à [REDACTED] le 27/01/2025 à 15:52:41
    - BONJOUR, LE PROBLÈME DE L'ATTRIBUTION D'UN MÊME NUMÉRO D'ÉCRITURE SUR PLUSIEURS FACTURES PERSISTE ET À CHAQUE FOIS JE DOIS LES SUPPRIMER DE L'ENTÉTE, LES RÉACTUALISER ET LES RÉINJECTER EXISTE-T-IL UN MOYEN D'ÉVITER CELA ? MERCI PAR AVANCE DE VOTRE RETOUR. CORDIALEMENT
    - BLOQUANT NOUVEAU NON ASSIGNÉ
  - 5235(1) - Licence Ebics Invalidé
    - De [REDACTED] à [REDACTED] le 22/01/2025 à 15:20:14
    - BONJOUR, J'A VOULU SORTIR LES RELÈVÉS DE BANQUE. CELA A FONCTIONNÉ SUR [REDACTED] POUR LE [REDACTED] MAIS PAS POUR LE [REDACTED] LE MESSAGE "LICENCE EBICS INVALIDE" APPARAIT C'EST LE MÊME SOUCI QUE L'ON A EU AVEC [REDACTED] PRÉCÉDEMMENT MERCI D'AVANCE POUR VOTRE RETOUR CORDIALEMENT
    - NORMAL NOUVEAU NON ASSIGNÉ
  - 5216(1) - [REDACTED] - déploiement TRS (Taux de rendement synthétique) sur Divalto
    - De [REDACTED] à [REDACTED] le 14/01/2025 à 14:06:58
    - NOUS VOULONS METTRE EN PLACE LE TRS. LES PERSONNES EN CHARGE DE CE PROJET BLOQUE SUR CERTAINS POINTS. SERA-IT POSSIBLE DE RENTRER EN CONTACT AVEC CES PERSONNES POUR : 1/ DÉFINIR LES BESOINS/2/ ENVISAGER UNE SESSION DE FORMATIONS/EXPLICATIONS SUR SITE SUR LES MENUS CONCERNÉS
    - NORMAL NOUVEAU NON ASSIGNÉ

CIAG a déjà adopté plusieurs solutions abordées précédemment.

Dans un premier temps, l'entreprise **forme** ses clients à l'utilisation du logiciel, que ce soit lors de son intégration initiale ou de la mise en place d'une nouvelle version.

CIAG **centralise** actuellement son Help Desk. Auparavant, les clients adressaient leurs demandes à une adresse e-mail dédiée. Désormais, une nouvelle interface centralise toutes les requêtes au même endroit. Nous sommes en phase de transition : les clients sont progressivement habitués à utiliser l'interface, et la boîte e-mail historique sera bientôt fermée.

CIAG dispose également d'une **base de connaissances**, où les fichiers (Word ou PDF) sont accessibles à tous les salariés.

Dans le cadre de l'évolution de son help desk, il faut prendre en compte les paramètres suivants :

- CIAG est une PME
- avec un budget modéré à allouer à ce projet
- le help desk est une partie importante de son activité, mais ce n'est pas la seule, il y a d'autres pôles essentiels à prendre en compte dans la gouvernance globale de l'entreprise

D'après la matrice décisionnelle que j'ai établie, je recommande à CIAG d'optimiser son Help Desk en deux étapes.

Dans un premier temps, **implémenter les opportunités qui correspondent au statut d'une PME**, notamment avec la mise en place d'un chatbot, l'assignation manuelle de tags aux tickets, et l'implémentation d'une messagerie interne au Help Desk.

Dans un second temps, dès qu'un budget suffisant sera alloué à ce projet, l'entreprise pourra investir dans des **solutions d'automatisation avancées**. L'intégration de l'IA permettrait notamment de créer une base de connaissances intelligente et d'implémenter des messages prédéfinis pour accélérer le traitement des requêtes.

### En résumé



L'**optimisation d'un Help Desk** repose aujourd'hui sur trois piliers : **l'automatisation**, **l'amélioration des processus internes** et le renforcement de la **cybersécurité**.

Quelle que soit sa taille ou ses besoins, chaque entreprise peut exploiter ces opportunités pour améliorer son service de support technique.

Les recommandations établies servent de cadre stratégique pour guider les décisions et assurer une mise en œuvre adaptée aux contraintes et objectifs de chaque entreprise.

Cependant, l'optimisation d'un Help Desk ne se limite pas à ces mesures. L'essor de l'IA générative et de l'analyse prédictive des tickets pousse les entreprises à adapter en permanence leurs stratégies pour adopter une approche proactive et rester compétitives. Les entreprises devront également anticiper **l'évolution** des attentes des utilisateurs et les contraintes réglementaires à venir.

# *5) Glossaire*

**Entreprise de Service Numérique (ESN)** : Anciennement appelées SSII (Sociétés de Services en Ingénierie Informatique), les ESN sont des entreprises spécialisées dans les services informatiques (développement, maintenance, conseil, infogérance...) pour leurs clients.

**ERP (Enterprise Resource Planning)** : Logiciel de gestion intégré permettant de centraliser et d'automatiser les processus métier d'une entreprise (comptabilité, gestion des stocks, ressources humaines...). Exemples : SAP, Oracle ERP, Microsoft Dynamics.

**CRM (Customer Relationship Management)** : Logiciel de gestion de la relation client qui permet aux entreprises d'optimiser leurs interactions avec les clients et prospects. Il aide à centraliser les informations, automatiser les ventes et améliorer le service client.

Exemples : Salesforce, HubSpot, Zoho CRM.

**Service Desk (Centre de services)** : Point de contact centralisé entre les utilisateurs et les équipes informatiques. Il gère les demandes d'assistance (tickets), les incidents et les requêtes pour assurer un support efficace et structuré.

**Ticket** : Requête enregistrée dans un système de gestion des incidents et demandes IT. Un ticket peut concerter un problème technique, une demande de service ou une anomalie nécessitant une intervention.

**ITIL (Information Technology Infrastructure Library) (Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information)** : Ensemble de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques (ITSM). ITIL définit des processus standards pour améliorer l'efficacité des services informatiques, notamment la gestion des incidents, des problèmes et des changements.

**ITSM : Information Technologie Service Management (gestion des services informatiques)** : Ensemble des processus et activités de conception, de création, de prestation et de support des services informatiques.

**IT : Information Technology (technologie de l'information)** : L'utilisation d'ordinateurs et autres appareils physiques de stockage ou de networking, d'infrastructures et de processus visant à créer, à traiter, à stocker, à sécuriser et à échanger toutes formes de données électroniques.

**LLM : Large Language Model (grands modèles de langage)** : Catégorie de modèles de fondation entraînés à l'aide d'immenses quantités de données pour comprendre et générer des textes en langage naturel, ainsi que d'autres types de contenu, afin d'accomplir un large éventail de tâches. Très connus pour avoir contribué à introduire l'IA générative auprès du grand public.

**Intelligence Artificielle (IA)** : Ensemble de technologies et d'algorithmes permettant aux machines de simuler des capacités cognitives humaines, comme l'apprentissage, la reconnaissance d'images, la compréhension du langage naturel et la prise de décision.

**IA générative** : Désigne la classe des systèmes capables de créer des contenus (texte, code informatique, images, musique, audio, vidéos, etc.).

**Automatisation** : Application de la technologie, des programmes, de la robotique ou des processus pour obtenir des résultats avec un minimum d'intervention humaine.

**Base de connaissances** : Bibliothèque qui regroupe des informations sur un produit, un service, un département ou un thème.

**Interface** : Définit la frontière de communication entre deux entités, comme des éléments de logiciel, des composants de matériel informatique, ou un utilisateur.

**Interface intelligente** : Interface utilisateur qui implique un certain aspect de l'intelligence artificielle.

**Chatbot** : Programme informatique basé sur l'intelligence artificielle, capable de répondre en temps réel aux questions d'un internaute, faisant ainsi office de conseiller virtuel.

**Self-service** : Techniques du service client qui permettent aux utilisateurs de résoudre des problèmes ou de répondre à des questions de manière autonome via des canaux digitaux.

**FAQ dynamique** : **Foire Aux Questions** qui s'adapte en temps réel aux besoins des utilisateurs grâce à des technologies interactives. Contrairement à une FAQ statique (simple liste de questions-réponses figées).

**Tableau de bord** : Outil de suivi des activités et de la santé générale d'une entreprise.

**Reporting** : Rapports ou tableaux de bord qui permettent de présenter périodiquement les données liées aux performances et aux actions d'une entreprise.

**KPI : Key Performance Indicator (indicateur clé de performance)** : Indicateur utilisé pour l'aide à la décision dans les organisations.

**Workflow (flux de travail)** : Processus qui permet d'automatiser la circulation des flux d'informations au sein d'une organisation.

**RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)** : Règlement qui encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

**Analyse prédictive** : Branche de l'analytique avancée qui permet de prédire les résultats futurs à l'aide de données historiques combinées à une modélisation statistique, à des techniques d'exploration de données et au machine learning.

**Machine Learning (apprentissage automatique)** : Forme d'IA qui désigne un système qui base ses performances sur l'apprentissage de données. C'est la combinaison d'un algorithme d'apprentissage et de ses données.

# *6) Sources*

Une attention particulière a été attribuée à la validité des sources retenues.

CIAG

[www.ciag.fr/](http://www.ciag.fr/)

Help Desk

<https://www.techopedia.com/definition/353/help-desk>

ITIL

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Information\\_Technology\\_Infrastructure\\_Library](https://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library)

<https://www.clarilog.com/itil-information-technology-infrastructure-library/itil-demarche-structurante/>

<https://www.techopedia.com/definition/24417/information-technology-infrastructure-library-itil>

<https://www.techopedia.com/definition/30494/service-desk>

[https://www.atlassian.com/fr/itsm/knowledge-management?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.atlassian.com/fr/itsm/knowledge-management?utm_source=chatgpt.com)

[https://www.qrpinternational.fr/blog/gestion-des-services-informatiques/gestion-des-incidents-dans-itil/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.qrpinternational.fr/blog/gestion-des-services-informatiques/gestion-des-incidents-dans-itil/?utm_source=chatgpt.com)

Bonnes pratiques

[https://www.ubeo.com/blog/4-ways-to-optimize-your-internal-help-desk-services?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.ubeo.com/blog/4-ways-to-optimize-your-internal-help-desk-services?utm_source=chatgpt.com)

Optimisation de processus

<https://www.heflo.com/fr/blog/amelioration-des-processus/quest-ce-que-le-help-desk-ou-service-dassistance-comment-ameliorer-ce-processus/>

<https://itsm.tools/itsm-principles/>

Tendance IA

<https://itsm.tools/itsm-trends-for-2025/>

<https://www.verifiedmarketreports.com/fr/blog/top-7-trends-in-the-help-desk-software-market/>

<https://www.yelda.fr/blog/tendances-service-client>

<https://help-desk-migration.com/fr/customer-service-trends-overview/>

Ticketing

<https://www.liveagent.fr/education/les-meilleures-pratiques-du-systeme-de-ticketing/>

Tags de tickets

<https://www.wrangle.io/post/ticket-tagging-an-in-depth-guide-to-doing-it-right#the-principles-of-good-ticket-tagging>

<https://www.helpscout.com/blog/ticket-tagging/>

IA

<https://www.itforbusiness.fr/support-it-la-fin-annoncée-du-service-desk-traditionnel-85497>

IA chez grands groupes

<https://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-grand-thema-comment-l-ia-transforme-la-dsi-en-2025-95673.html>

<https://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-grand-thema-cio-lmi-cap-sur-la-modernisation-du-support-utilisateurs-pour-snfc-93542.html>

Cybersécurité

[https://www.lemondeinformatique.fr/publi\\_info/lire-comment-les-attaques-sophistiques-d-ingénierie-sociale-ciblent-les-helpdesks-963.html](https://www.lemondeinformatique.fr/publi_info/lire-comment-les-attaques-sophistiques-d-ingénierie-sociale-ciblent-les-helpdesks-963.html)

Résistance au changement

[https://safetyculture.com/fr/themes/conduite-du-changement/strategies-de-gestion-du-changement/?utm\\_source=chatgpt.com](https://safetyculture.com/fr/themes/conduite-du-changement/strategies-de-gestion-du-changement/?utm_source=chatgpt.com)

[https://www.redsen.com/change-management/resistances-au-changement-les-5-principes-cle-pour-ne-plus-en-avoir-peur/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.redsen.com/change-management/resistances-au-changement-les-5-principes-cle-pour-ne-plus-en-avoir-peur/?utm_source=chatgpt.com)

ITSM

<https://www.atlassian.com/fr/itsm>

LLM

<https://www.ibm.com/fr-fr/topics/large-language-models>

Tableau de bord

<https://www.sesa-systems.com/tableau-de-bord-kpi#:~:text=Il%20s'agit%20d'un,ils%20sont%20atteints%20ou%20non.>

KPI

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Indicateur\\_cl%C3%A9\\_de\\_performance](https://fr.wikipedia.org/wiki/Indicateur_cl%C3%A9_de_performance)

Base de connaissances

<https://www.atlassian.com/fr/itsm/knowledge-management/what-is-a-knowledge-base>

Chatbot

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/chatbot/188506>

Workflow

<https://www.bynder.com/fr/glossaire/workflow-definition/>

Self service

[https://www.liferay.com/fr/blog/customer-experience/qu-est-ce-que-le-self-service-numerique#:~:text=Le%20self%2Dservice%20est%20un,de%20connaissances%2C%20par%20exemple.\)](https://www.liferay.com/fr/blog/customer-experience/qu-est-ce-que-le-self-service-numerique#:~:text=Le%20self%2Dservice%20est%20un,de%20connaissances%2C%20par%20exemple.))

IT

<https://www.lebigdata.fr/it-information-technology-tout-savoir>

RGPD

<https://www.cnil.fr/fr/rgpd-de-quoi-parle-t-on>

Interface

<https://www.techno-science.net/glossaire-definition/Interface-informatique.html>

Interface intelligente

[https://datafranca.org/wiki/Interface\\_utilisateur\\_intelligente](https://datafranca.org/wiki/Interface_utilisateur_intelligente)

Reporting

<https://www.myreport.fr/blog/definition-reporting/>

Analyse prédictive

<https://www.ibm.com/fr-fr/topics/predictive-analytics>

IA générative

[https://www.cnil.fr/fr/les-questions-reponses-de-la-cnil-sur-lutilisation-dun-systeme-dia-generative#:~:text=L'intelligence%20artificielle%20%C2%AB%C2%A9os%C2%A9rative%20%C2%BB,%20vid%C3%A9os%C2%20etc.\).](https://www.cnil.fr/fr/les-questions-reponses-de-la-cnil-sur-lutilisation-dun-systeme-dia-generative#:~:text=L'intelligence%20artificielle%20%C2%AB%C2%A9os%C2%A9rative%20%C2%BB,%20vid%C3%A9os%C2%20etc.).)