

L'organisation d'un centre de services

Table des matières

I. Un centre de services, qu'est-ce que c'est ?	3
II. Quels sont le rôle et les avantages d'un centre de services informatiques ?	4
III. Meilleures pratiques du « Service Desk ».	5
IV. Logiciel de centre de services	6
V. Auto-évaluation	7
Solutions des exercices	8

I. Un centre de services, qu'est-ce que c'est ?

Environnement de travail : avoir un ordinateur sous Linux/Windows 10

Contexte

Le centre de services client joue un rôle important dans la réussite d'une entreprise. Cela implique de prendre soin des clients pour assurer au mieux des interactions agréables et une satisfaction avec l'entreprise et ses produits, services et marques.

Un bon centre de services ne consiste pas seulement à conclure des ventes, mais à s'assurer que les clients sont pris en charge, que leurs besoins sont entendus et à les aider à trouver les bonnes solutions. Dans de nombreux cas, le service client va au-delà du service client de base en établissant des liens émotionnels.

Ainsi, nous verrons ce qu'est un centre de services, et la différence entre un *service desk*, un centre d'appel, un support client, et comment les distinguer. Nous verrons aussi le rôle du centre de services informatiques et ses avantages. Pour finir, nous énumérerons les meilleures pratiques du *service desk* ainsi que le logiciel de centre de services.

Le centre de services informatiques est l'étape primaire qui crée un contact entre les utilisateurs et une organisation IT.

Selon ITIL, entre le prestataire de services et les utilisateurs, le *service desk* est le point de contact unique.

Les services informatiques sont présentés comme des capacités organisationnelles qui permettent d'apporter de la valeur à des clients sous différents types de services.

Un centre de services informatiques gère :

- Les incidents (les coupures de service),
- Les demandes de services (les tâches habituelles liées au service), sans oublier de traiter les communications des utilisateurs sur différents sujets, comme les pannes ou les changements définis dans les services.

ITIL estime que les centres d'appels et les supports clients sont des centres de services limités qui ne proposent qu'une part de ce qu'un centre de services informatiques peut procurer.

Définition Support client

Un support client est une ressource centralisée élaborée pour apporter à l'utilisateur interne ou au client des informations, du support relié aux processus, des produits ainsi que des services de l'entreprise.

Exemple Exemples de support client

- Le centre de support technique,
- La fonction de support produit (sous garantie),
- Le comité d'entreprise pour les employés ainsi que le centre de services pour installations.

Le support client peut être appliqué de différentes manières sous forme de sites physiques, ou par messagerie instantanée, e-mail, site Web, numéro vert.

Définition Centre d'appels

Un **centre d'appels/centre de contacts** permet de gérer les contacts et les clients.

Le bureau a pour mission de gérer une grande capacité de demandes, principalement par téléphone (les demandes peuvent se faire aussi par lettres, messagerie instantanée, e-mails, réseaux sociaux ou fax).

Les centres d'appels entrants sont fréquemment employés pour le service client, le service téléphonique 24h/24 7j/7, le traitement de commandes et le support produit.

Les centres d'appels sortants sont employés pour les études de marché, le télémarketing, le recouvrement de créances, etc.

Une entreprise peut détenir de multiples centres d'appels qui permettent de prendre en charge divers aspects des opérations business.

Ils peuvent être dirigés en interne ou par un sous-traitant.

Fondamental Comment les distinguer ?

La distinction se fait principalement sur ce que couvre la fonction et sa structuration :

- Un **support client** est axé principalement sur l'aménagement de support d'aide et de réparation.
- Le **centre d'appel** gère les problèmes, qu'ils soient techniques ou non. Les centres d'appels n'interviennent pas de manière physique avec les demandeurs. Cela inclut donc l'utilisation d'une technologie distante pour permettre la communication.
- Le **service desk** gère le support de services IT, mais également les services d'aide réactifs, les tâches habituelles, comme gérer des accès, alimenter des ressources, etc.

Les centres de services IT ont la possibilité d'être des sites physiques où les utilisateurs peuvent venir en personne, ou des sites distants comme un centre d'appel.

Les numéros verts

II. Quels sont le rôle et les avantages d'un centre de services informatiques ?

Le principal rôle d'un **service desk** est d'être le premier point de contact qui permet la prise en charge et la surveillance des incidents :

- Répondre aux questions/demandes des utilisateurs,
- Fournir un canal de communication parmi d'autres fonctions qui permettent de gérer les services et l'ensemble des utilisateurs.

En supplément des fonctions principales, le centre de services IT tient fréquemment un rôle actif qui implique :

- La réception de demande de changement,
- La gestion de licences logicielles,
- La maintenance de contrats de support,
- La gestion des problèmes (assistance).

Dans quelques organisations, le centre de services est assimilé à d'autres processus business comme :

- Accueillir de nouveaux salariés,
- Gérer les accès aux données,
- Intégrer des acquisitions,
- La réception et le départ des partenaires/fournisseurs,
- La gestion d'entreprise,

- Le *reporting* et gérer les métriques,
- Le contrôle des services et de l'infrastructure.

Réduction des coûts et extensibilité

La réduction des coûts et l'extensibilité : ces deux avantages sont très recherchés par les entreprises qui désirent mettre en place un centre de services informatiques.

Lorsqu'un centre de services est bien dirigé, avec un excellent personnel, il peut assumer à lui seul la plupart du travail quotidien de la branche informatique.

Rester à l'écoute des utilisateurs

Le **IT service desk** est le premier point de plusieurs processus et de services capitaux pour l'IT. C'est fréquemment l'interface principale qui relie les utilisateurs, les services informatiques et les processus business.

La surveillance de ce service permet d'avoir un retour d'informations sur la satisfaction des utilisateurs, leur avis par rapport aux services, et les différentes fonctions/besoins qui ne sont pas satisfaits, pour pouvoir être clos dans le futur par les services informatiques.

Alerte précoce des problèmes potentiels

Le centre de services traite une énorme quantité de demandes et de problèmes. Ils ont à leur disposition les bons outils ainsi que les bonnes données.

Grâce à ces outils, ils déterminent les problèmes de services et peuvent anticiper.

Le centre de services propose un système d'alerte précoce qui permet la gestion proactive des problèmes, les remplacements de services et la maintenance préventive pour réduire l'effet des dégradations et des pannes sur les utilisateurs.

III. Meilleures pratiques du « Service Desk ».

L'engagement vis-à-vis des clients

Voici quelques engagements à prendre vis-à-vis des clients :

- Comprendre les besoins du client.
- Portail libre-service disponible 24h/24 pour les utilisateurs.
- Appliquer les SLA (*Service Level Agreement*) et les classifications dans l'ordre d'importance, pour permettre de gérer en priorité celles qui sont urgentes.
- Dès le premier point de communication, essayer de résoudre les problèmes pour éviter les transferts, les rappels ainsi que les escalades.
- Faire des enquêtes de satisfaction client, ce qui permet de savoir ce que les clients pensent des services qu'ils ont reçus.

Le reporting et la gestion du centre de services

- Utiliser les rapports en temps réel, les données du support client, les tableaux de bord. Cela permet d'avoir le contrôle des opérations et d'apporter des corrections afin d'éviter que les incidents n'évoluent en problèmes.
- Vérifier les processus d'escalade et de transfert.
- Utiliser les compétences d'analyse de la gestion des services informatiques pour écourter le temps ainsi que les efforts déployés pour concevoir des rapports.

- Considérer les employés du centre de services en tant que spécialistes de la communication/résolution de problèmes, en leur mettant à disposition les outils adéquats qui leur permettront d'exceller dans leur domaine.

Fondamental **Utilisation de la technologie pour soulager le centre de services informatiques**

- Établir des compétences du flux opérationnel de demandes de services dans le logiciel de support, afin d'organiser les transferts et les escalades.
- Fournir des compétences d'automatisation pour les réclamations d'utilisateurs courantes (réinitialiser mot de passe, accès, etc.).
- Utiliser des logiciels de centre d'assistance pour permettre l'enregistrement et faciliter les échanges entre les demandeurs et les agents.
- Incorporer les systèmes de *service desk* dans la gestion de services informatiques pour apporter aux agents un accès plus élargi aux informations.

Fondamental **La gestion des connaissances**

- Mettre en place un système de gestion des connaissances.
- Répondre aux questions qui sont souvent posées par les utilisateurs (FAQ), ce qui permet à l'utilisateur d'avoir accès à une réponse sans avoir à contacter un agent.
- Actualiser régulièrement des fichiers de connaissances.

IV. Logiciel de centre de services

Le centre de services, aussi nommé *service desk*, pour répondre de manière efficace aux utilisateurs, nécessite une base de technologie robuste.

Système de tickets du support client

Le système de tickets du support client organise les incidents ainsi que les demandes de services dans la totalité des fonctions du centre de services.

Quelles sont les fonctions principales du système de tickets ?

- La gestion du flux opérationnel
- La gestion des alertes et des escalades
- La gestion des SLA et des contrats
- Le routage automatique

Gestion des connaissances

La connaissance est l'atout le plus précieux du centre de services ; la création des données d'une excellente qualité permet de maximiser la performance opérationnelle.

Un système de gestion des connaissances est capital pour centraliser cette ressource et garantir que la connaissance organisationnelle peut être mobilisée par les personnes qui en ont besoin.

Quelles sont les fonctions principales d'un système de gestion des connaissances ?

- Une base de données des connaissances
- Les flux opérationnels de gestion des connaissances pour fortifier le cycle de vie des connaissances
- Une base de données des erreurs et des problèmes connus
- Différentes vues des données pour les utilisateurs et les agents
- Un système de recherche par mots-clés qui repose sur la description de l'incident

Libre-service pour l'utilisateur final

Un nombre élevé de problèmes et de requêtes amènent les utilisateurs à appeler le *service desk*, alors qu'ils ont la possibilité de résoudre le problème eux-mêmes en accédant directement aux informations nécessaires.

Les capacités de support libre-service accordent à l'utilisateur la possibilité de résoudre son problème rapidement, sans contacter un agent.

Elles permettent à l'entreprise d'économiser en réduisant le besoin en agents qui traitent les demandes simples au sein du centre de services informatiques.

Quelles sont les fonctionnalités libre-service les plus courantes ?

- Base de connaissances (recherches)
- Libre-service (diagnostics)
- Demande de services (formulaire)
- Processus courants automatisés

Fondamental	Gestion du service desk et reporting
--------------------	---

Les fonctions de gestion et de *reporting* sont principalement intégrées au sein du centre de services quand les directeurs de services désirent :

- Optimiser les coûts opérationnels,
- Déterminer les problèmes qui impactent l'entreprise,
- Connaître le taux de satisfaction client,
- Assurer le respect des SLA.

Dans ses fonctions de gestion, le responsable du centre de services doit se procurer une vue d'ensemble des données nécessaires pour l'aider dans ses prises de décisions.

Quelles sont les principales capacités de gestion et de *reporting* du centre ?

- Aptitude à gérer les incidents majeurs
- Rapports de mesure sur la gestion des appels/les agents
- Tableaux de bord pour vérifier la disponibilité des services ainsi que leur performance
- Analyse des problèmes (connus)
- Rapports des SLA (si elles sont respectées)

V. Auto-évaluation

Exercice 1 : Quiz

[solution n°1 p.9]

Question 1

Le centre de services informatiques permet la prise de contact entre les utilisateurs et une organisation IT.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

Le support client peut être appliqué de différentes manières.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Le centre de services informatiques permet uniquement de gérer les incidents.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

Un centre d'appels, ou centre de contacts, permet de gérer les contacts et les clients.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

Le rôle principal d'un *service desk* est d'être le deuxième point de contact.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Solutions des exercices


Exercice p. 7 Solution n°1

Question 1

Le centre de services informatiques permet la prise de contact entre les utilisateurs et une organisation IT.

☒ Vrai

☐ Faux


 Le centre de services informatiques est l'étape primaire qui met en relation les utilisateurs et une organisation IT.

Question 2

Le support client peut être appliqué de différentes manières.

☒ Vrai

☐ Faux


 Le support client peut être appliqué de différentes manières : sous forme de sites physiques ou par messagerie instantanée, e-mail, site Web, numéro vert.

Question 3

Le centre de services informatiques permet uniquement de gérer les incidents.

☐ Vrai

☒ Faux

 Un centre de services informatiques gère :


- Les incidents (les coupures de service),
- Les demandes de service (les tâches habituelles liées au service).

Question 4

Un centre d'appels, ou centre de contacts, permet de gérer les contacts et les clients.

☒ Vrai

☐ Faux


 Un centre d'appels/centre de contacts permet de gérer les contacts et les clients.

Question 5

Le rôle principal d'un *service desk* est d'être le deuxième point de contact.

☐ Vrai

☒ Faux

 Le principal rôle d'un *service desk* est d'être le premier point de contact de prise en charge et de surveillance des incidents.