

Les processus au coeur du *help desk*

Par [JDNet Solutions](#) (Benchmark Group)

URL : http://solutions.journaldunet.com/0309/030930_helpdesk.shtml

[Lancer l'impression](#)

Mardi 30 septembre 2003

Les centres de support (*help desk*), qu'ils soient internes ou externes, permettent à l'entreprise d'automatiser de nombreuses tâches et d'offrir une meilleure qualité de service à ses clients ou utilisateurs.

Mais pour que cette qualité de service soit optimale, le choix d'une solution (ou d'un acteur spécialisé) doit inclure une réflexion préalable sur le niveau et la profondeur de la prise en compte des processus, à tous les niveaux.

Une double réflexion sur les processus

Cette question des processus doit se faire à deux niveaux. Il s'agit tout d'abord de connaître précisément quel est le degré d'intégration - au sein de la solution - des processus liés au secteur d'activité de l'entreprise. Mais il est également crucial de savoir si l'entreprise sera capable de fonctionner selon ces processus, tout en assurant un reporting satisfaisant de la bonne exécution de ces derniers.

L'écueil à éviter est en effet de choisir une solution formatée selon un ou plusieurs processus que l'entreprise ne possède pas en son sein et qu'il lui sera difficile de mettre en place rapidement ou de respecter sur le long terme. La solution, aussi performante et adaptée soit elle, ne peut pallier les lacunes organisationnelles internes.

Des méthodes d'accompagnement

Parmi les méthodes utilisées pour conduire le déploiement de ce type de projet, on peut citer la méthode ITIL, qui permet notamment de décrire les processus maîtres liés au *help desk*, à travers le prisme d'un ensemble de bonnes pratiques.

"Sur le terrain de la gestion d'incidents par exemple, ITIL couvre notamment les enjeux d'escalade technique et fonctionnelle. Ainsi que les éléments à prendre en compte pour assurer la gestion opérationnelle des incidents. Dans chacun de ces cas, elle définit une manière de répartir les actions à effectuer entre agents opérationnels", [précisait](#), en mai dernier, Michel Thiellement, responsable de l'activité IT Consulting, chez Devoteam.

Ces bonnes pratiques sont résolument orientées vers l'utilisateur mais prennent aussi en compte l'organisation du service. Cela permet, entre autres, d'anticiper les évolutions fonctionnelles à venir et par là même de rester vigilant au degré d'adaptabilité de la solution pour servir les besoins d'autres services ou à sa compatibilité avec des solutions plus orientées CRM.

En savoir plus

[Méthode ITIL](#)
 • [Les méthodologies de management informatique](#)

Indicateur [Principaux domaines externalisés par les entreprises dans le monde](#)
Dossier [Gestion des processus](#)

En savoir plus

[ITIL](#)
 • [Les méthodologies de management informatique](#)
Indicateur [Principaux domaines externalisés par les entreprises dans le monde](#)
Dossier [Gestion des processus](#)

Votre agenda
Benchmark

NOVEMBRE

18 FORUM
Services mobiles

22 SEMINAIRE
Tourisme : concevoir un site attractif et pratique

23 FORUM
Tourisme et Internet

24 SEMINAIRE
CRM dans le tourisme

25 SEMINAIRES
Webmarketing et tourisme

Messagerie de l'entreprise

29 SEMINAIRE
Assurance : concevoir un site attractif

30 FORUM
Assurances et Internet

DECEMBRE

1^{er} SEMINAIRES
Intranet assurance

Gestion des mobiles

6 SEMINAIRE
Enquête en ligne

ANNUAIRES

- [L'annuaire des entreprises high-tech & Internet](#)
5.800 sociétés référencées : [dirigeants, métiers, chiffres-clefs](#)
- [Le guide des prestataires](#)
2.800 prestataires et leurs références
- [Le carnet des managers](#)
Les fiches biographiques de plus 1.600 dirigeants IT
- [Le guide des formations](#)
Plus de 500 3ème cycles et formations professionnelles
- [Progiciels & Solutions](#)
345 solutions et outils par grands domaines d'application
- [L'annuaire des fonds](#)
Plus de 100 fiches descriptives d'investisseurs IT
- [L'encyclopédie](#)