

Externaliser son support desk avec ITIL pour se concentrer sur son métier

Les entreprises ont besoin d'une infrastructure informatique d'envergure capable de traiter des processus métier critiques afin de pouvoir faire face à la concurrence sur un marché mondialisé. Devant ce constat, la plupart des entreprises s'appuient sur des prestataires externes proposant des services de support et d'assistance pour les aider à gérer leurs actifs informatiques et résoudre les problèmes rapidement et efficacement. Désormais capable d'accéder aux données en temps réel et à des outils de pointe, l'entreprise est à même de prendre les bonnes décisions face à des marchés qui changent très rapidement et à des clients exigeants, et de se donner ainsi des avantages stratégiques et concurrentiels. Mais cela la rend plus exigeante vis-à-vis de l'infrastructure informatique, dont elle attend le maximum de performance et une disponibilité constante, tout en exerçant un contrôle sur les coûts. Pour le responsable informatique, ces efforts représentent un combat de tous les instants.

Help desk ou Service desk ? Quelles sont les différences ?

Hotline, centre d'appel, Help Desk, Service Desk, autant d'appellations pour désigner des fonctions qui peuvent sembler identiques. Mais parlons-nous bien de la même chose ? Les référentiels de bonnes pratiques distinguent 3 termes : le Centre d'appels (gros volumes d'appels), le Helpdesk (chargé de la gestion des incidents), le Service Desk (interface entre les utilisateurs et la DSI). Le Service Desk est donc le point de contact unique des utilisateurs pour l'ensemble des services proposés par la direction informatique. Point d'entrée unique, interface privilégiée entre les métiers et la direction informatique, le Service Desk est la vitrine de l'efficacité de la direction informatique.

Qu'est-ce que l'ITSM et ITIL ?

L'ITSM (Information Technology Service Management) est défini comme un ensemble d'activités et de bonnes pratiques normalisées ayant pour objet de garantir la fourniture, le contrôle, la mesure et l'amélioration continue des services informatiques. Il apporte une valeur ajoutée mesurable aux objectifs globaux d'une entreprise. ITIL, pour Information Technology Infrastructure Library, est pour sa part un référentiel international pour la gestion des services informatiques, considéré comme un standard de facto, se présentant sous la forme d'une bibliothèque d'ouvrages regroupant un ensemble de Bonnes Pratiques. ITIL repose sur 5 concepts fondamentaux : la notion de service, l'orientation client, l'approche processus, l'amélioration de la qualité et l'optimisation des ressources.

Que faut-il en conclure ?

Grâce aux bonnes pratiques recensées dans ses bibliothèques, ITIL a grandement participé à l'augmentation du niveau de maturité des processus liés à la gestion des services informatiques. Les prestataires de service, conscients de son succès, se calquent, pour la plupart, sur ce référentiel, adoptant le vocabulaire, l'approche par processus, la notion de service, tels qu'ITIL les propose. Dans ce contexte, les éléments différenciateurs entre les offres ne sont pas toujours faciles à identifier à la simple lecture des services proposés.

Les différents éléments qui vont intervenir, totalement dépendants du niveau de maturité de l'entreprise et de ses besoins spécifiques, seront entre autres la possibilité démontrée de mettre en oeuvre une gestion processus par processus ainsi que la qualité des prestations et services fournis. La mise en place réussie et les efforts continus du Service Desk donnent en retour des bénéfices importants pour la production informatique en termes de réductions de coûts et de satisfaction. Le Service Desk n'est pas un métier d'information, c'est d'abord un métier d'assistance et de relation client. Ensuite seulement, c'est un métier de support avec une composante technique. Une bonne compréhension des besoins métier et clients, des objectifs et des livrables clairement définis ainsi que des niveaux de services réalistes et régulièrement révisés seront des facteurs importants de réussite.

Par Gérard GOMEZ, chez [Eodesk](#) (groupe Quodagis)