

Manager vos utilisateurs pour augmenter votre efficacité

L'implémentation d'un catalogue de service est un facteur important pour l'amélioration de la satisfaction des utilisateurs. Encore faut-il connaître les besoins de ces mêmes utilisateurs et suivre leur évolution, afin de s'assurer du bon équilibre entre la demande et l'offre proposée par le service informatique. Effectivement, l'utilisateur, à l'image même de la société dans laquelle nous vivons, évolue perpétuellement et développe :

- **Une compréhension des outils informatiques de plus en plus innée**, avec pour conséquence une facilité d'appréhension de nouveaux outils informatiques simples sans formation spécifique
- **Un besoin d'immédiateté**, le « tout maintenant et partout ». L'utilisateur souhaite pour son travail quotidien, obtenir une réponse dans l'instant où qu'il soit, ce qui implique de la mobilité hors des murs du bureau
- **Une communication immatérielle facilitée**. Communiquer, par exemple, un incident sans contacter directement un technicien, mais par le biais d'un chat, mettre à disposition des outils de self-service de plus en plus complets.

Se préparer à l'évolution des besoins des utilisateurs passe par deux axes majeurs :

- Connaître les éléments mis à disposition de chacun au quotidien. Il s'agit de pouvoir se doter des moyens de connaître parfaitement l'ensemble des outils informatiques fournis et utilisés par l'utilisateur afin de répondre à ses attentes tout en rationalisant les besoins.
- Positionner des métriques permettant de mesurer ces changements dans le temps. Cette mutation va se faire progressivement. L'utilisation des fonctions de self-service, les délais de relance sur un incident et les types d'incidents déclarés sont des indicateurs pertinents pour adapter les services fournis.

Les informations ainsi récoltées sur l'utilisation des outils disponibles faciliteront l'anticipation des attentes. Les technologies seront alors aussi adaptées à l'utilisateur qu'à l'utilisation qu'il en fait. Ainsi, l'entreprise bénéficiera d'une informatique adéquate, permettant le développement de son business. Les bons outils aux bonnes personnes, voilà la clé d'une informatique adéquate.

Bedag forte de son expérience ITIL avec de multiples clients vous propose une réflexion autour de l'importance et les bénéfices de la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis de leur informatique. Grâce à son expertise acquise au travers de nombreuses années d'infogérance et de mutations informatiques, le département de conseil de Bedag vous présente sa propre analyse et les moyens de préparer votre entreprise pour répondre à ce défi. Contactez : vente@bedag.ch