

# ITIL, SERVICES MANAGEMENT

Support clients, SAV et Help Desk



Ce guide vous assistera tout au long du cycle de réalisation de votre projet IT : Assistance à maîtrise d'ouvrage, rédaction de cahier des charges, évaluation des technologies, aide au choix, vérification des fonctionnalités nécessaires...

## CAHIER DES CHARGES

# A PROPOS DE CE GUIDE

Gestion et support clients, service après-vente et Help Desk

## 1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

[En savoir plus](#)

## 2 DROITS D'USAGE

guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

[En savoir plus](#)

## 3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

[En savoir plus](#)

## 4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur guidescomparatifs.com.

[En savoir plus](#)

## 5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter...

[En savoir plus](#)

## 6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

[En savoir plus](#)

GUIDES COMPARATIFS

Le portail collaboratif du cahier des charges

# INTRODUCTION :

## Gestion des supports clients - SAV - Help Desk

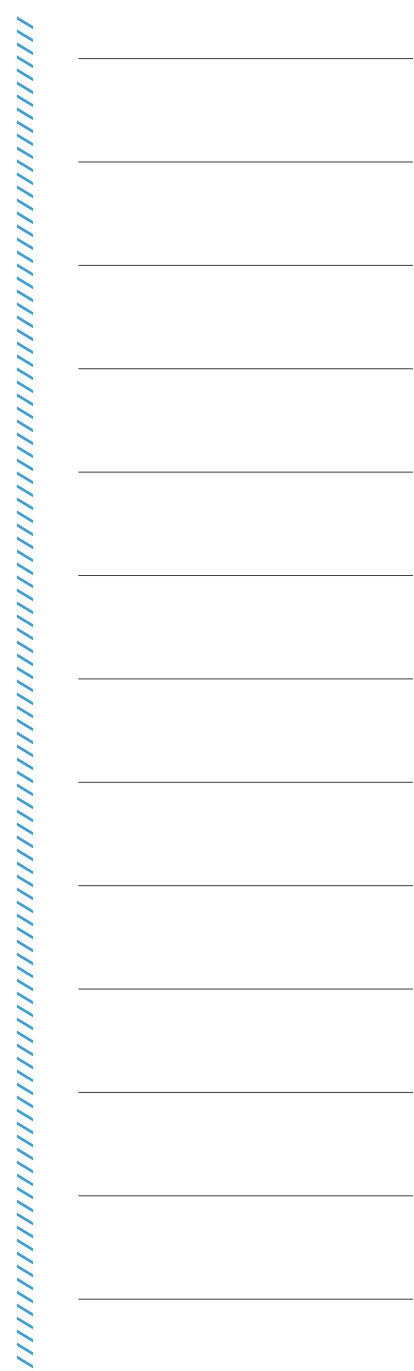
### Objectif et organisation d'un service Support Clients / SAV / Help Desk

S'il est désormais d'usage de proposer un service support, en déterminer le périmètre précis est essentiel. La mise en place de services de Support/Help Desk se retrouve dans des contextes très différents, depuis l'assistance technique pour les opérateurs de télécommunication ou les fournisseurs d'accès internet, celle des services après-vente de biens électriques ou électroniques, de prestations de services de type conseil, en matière juridique par exemple, jusqu'à l'information aux citoyens et les renseignements administratifs.

Qu'elle soit confrontée à une exigence croissante des consommateurs en terme de relation client, qu'elle vise l'augmentation de la productivité de ses collaborateurs, ou qu'elle applique une politique d'optimisation des coûts, l'entreprise qui souhaite mettre en place un service de support pourra rechercher en premier lieu à réduire le nombre de demandes entrantes par téléphone, et ensuite à rationaliser les processus de support, le recueil de best practices, quitte à externaliser totalement ou en partie le service. La multiplicité des contextes justifie donc celle de l'offre et conséquemment celle des spécificités fonctionnelles.

Dans l'organisation du service, ce guide propose un ensemble de pistes, telle que l'importance selon le contexte d'une démarche ITIL, la mise en oeuvre d'un support de niveau 1 dédié à l'accueil et à l'enregistrement des demandes, précédant un support de niveau supérieur pour la résolution des demandes, le nombre de ressources à allouer en équivalent temps plein, la couverture horaire considérée (24h/24 ? 7j/7 ? hors jours fériés ?).

La répartition géographique des équipes support, si elle est multinationale, nécessitera par ailleurs que l'outil de Help Desk soit multilingue, avec à prévoir selon la criticité du service, une fonctionnalité de transmission d'une équipe à l'autre pour l'optimisation des temps de réponse des équipes localisées sur des fuseaux horaires différents.



Si l'externalisation partielle est envisagée, une répartition des tâches exhaustive entre l'entreprise et le contractant devra également figurer dans le cahier des charges. Outre ces questions, le chef de projet devra déterminer le volume de demandes à prendre en comptes, leur saisonnalité, les objectifs de temps de réponse, pour ne citer que ces points.

### Fonctionnalités clé

Parmi les fonctionnalités clé, le mode de recueil des demandes et leur gestion pourront intégrer l'enregistrement de messages vocaux, les SMS, des formulaires web, avec enregistrement et analyse de contenu possibles, la gestion de files d'attente avec un traitement à distinguer : par ordre d'arrivée, par classification des demandes, par profil d'utilisateur et de contrat, par pré-affectation manuelle par opérateur, ou automatique en fonction de la charge des opérateurs.

Quant à la prise en charge, la communication vers l'utilisateur étant un enjeu stratégique, l'émission de mails automatiques d'ouverture de ticket, ou de passage à un niveau supérieur de support seront des points à ne pas négliger.

Il pourra aussi être pertinent de distinguer les solutions permettant de gérer les sous-demandes, d'associer les demandes à un catalogue produits/services alimenté par une source externe. Au même titre, le référencement des solutions qui proposent plus particulièrement des modèles de résolution préalable, et un historique des tentatives de résolutions avec justification des échecs éventuels, pourra s'avérer utile.

Les outils disposant de fonctionnalités comme la conception de scripts de résolution par enchaînement logique, la suggestion automatique de résolution selon les demandes, et l'assignation de tâches entre équipes support, seront de leur côté appréciés des opérateurs du service Help Desk.

Certains logiciels peuvent proposer l'accès à une base de connaissance, et la création d'articles avec workflows de validation lors des clôtures d'incidents.

Du point de vue des opérateurs Support Clients/Help Desk, les solutions se distingueront par leur parti pris dans le mode d'affichage des écrans : certaines privilégiant l'exécution dans un navigateur web, l'affichage personnalisé par opérateur, voire un affichage sous forme de console pour réduire l'utilisation des claviers/souris, une personnalisation possible des écrans, un choix de résolution minimale, la conversion de la terminologie dans tous les écrans : demande, incident, ticket, etc.



# SOMMAIRE :

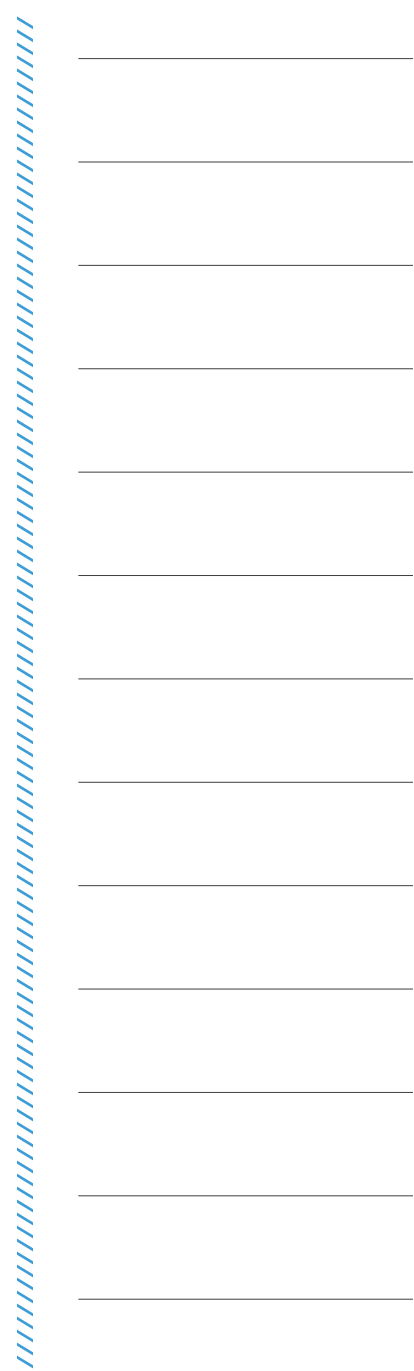
## ITIL - Services management : support clients, SAV et help desk

### **1** CONTEXTE ET PROJET

- 1.1. Objectifs
- 1.2. Périmètre
- 1.3. Organisation du service de support
- 1.4. Externalisation du Support  
Clients/Help Desk

### **2** CHOIX D'UN LOGICIEL DE HELP DESK

- 2.1. Aspects fonctionnels
  - Interface utilisateur
  - Soumission des demandes
  - Files d'attente
  - Gestion des demandes
  - Escalade
  - Base de connaissances
  - Monitoring & Reporting
- 2.2. Aspects techniques
  - Intégration avec une gestion de parc informatique
  - Intégration avec un système de gestion de la relation client (CRM)
  - Couplage avec un système de téléphonie (CTI)
  - Gestion des utilisateurs
  - Architecture technique
  - Interfaces
  - Administration technique
- 2.3. Modèle de licences



## 3 CHOIX D'UNE SOLUTION D'EXTERNALISATION

### 3.1. Cadre général

- Présentation de l'entreprise
- Engagements de service et reporting
- Services complémentaires
- Base de connaissances

### 3.2. Aspects fonctionnels

- Soumission des demandes
- Files d'attente
- Gestion des demandes
- Escalade

### 3.3. Aspects techniques

- Intégration avec une gestion de parc informatique
- Intégration avec un système de gestion de la relation client (CRM)
- Couplage avec un système de téléphonie (CTI)

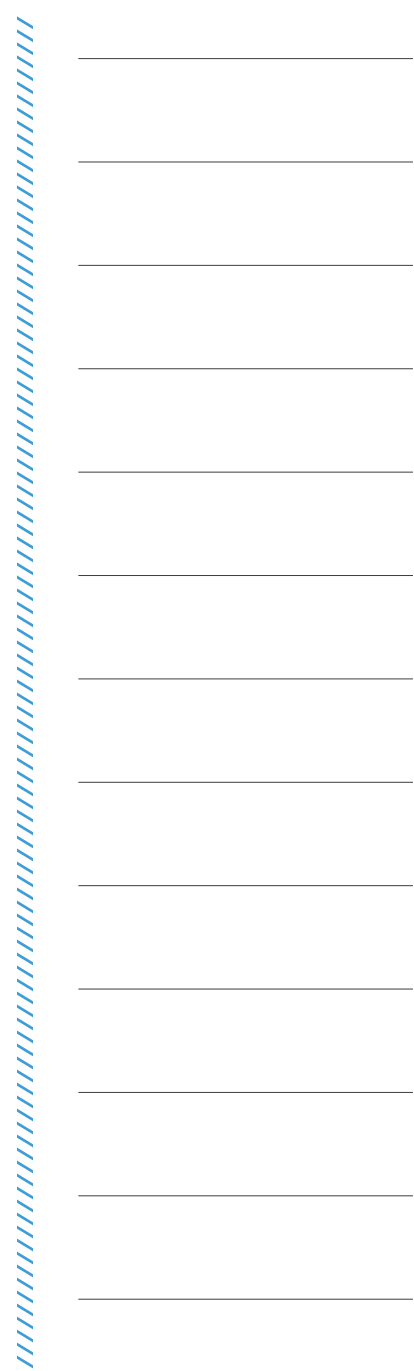
### Structure du document

Le document est structuré en 3 parties.

La première « Contexte et projet » recouvre les information relevant du recueil et de la description des besoins.

La seconde – « Choix d'un logiciel de Support Clients / SAV / Help Desk » traite des critères de choix pour l'acquisition d'un logiciel par l'entreprise.

La troisième – « Choix d'une prestation d'externalisation du Support Client / SAV / Help Desk » est uniquement destiné aux entreprises souhaitant externaliser le service auprès d'un prestataire externe.









**Si Oui, quels sont les pays et calendriers concernés ?**

**Les équipes de support sont-elles réparties géographiquement ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, les demandes traitées par le support doivent-elles être transmises d'une équipe à l'autre de façon à en minimiser le temps de résolution ?**

- Non, pas forcément
- Oui

#### 1.4. Externalisation du Help Desk

**L'entreprise souhaite-t-elle externaliser le support ?**

- Non
- Oui, totalement
- Oui, partiellement

**Dans le cas d'une externalisation partielle, quelle est la répartition des tâches ?**

**Dans le cas d'une externalisation partielle, l'entreprise a-t-elle fixé un objectif en termes de volume de demandes à externaliser ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, lequel ?**

**Quelles sont la volumétrie et la saisonnalité des demandes à externaliser ?**

**Quelle est la répartition par canal (téléphone, Web, e-mail, etc.) des demandes à personnaliser ?**

**Quels sont les horaires (en heure locale) et les jours d'ouverture à couvrir ?**

**Quelles sont les langues à prendre en compte et la répartition des demandes par langue ?**

**Quelle est la durée moyenne des appels téléphoniques, dans le cas où ceux-ci doivent être externalisés ?**

**Quel est l'objectif de temps moyen de résolution des demandes ?**

---

**Des déplacements sur site sont-ils à prévoir par l'équipe du Help Desk ?**

- Non
- Oui

---

**Si Oui, quelle est la répartition géographique des différents sites et leur importance en matière de niveau de service (nombre d'utilisateurs, nombre moyen de demandes par mois, etc.) ?**

---

---

## 2. Choix d'un logiciel de Help Desk

### 2.1. Aspects fonctionnels

#### 2.1.1. Interface utilisateur

**La solution est-elle multilingue ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

---

---

**Si Non, quel est le mode opératoire pour une écriture en devise dont on ne connaît pas le taux de change au moment de la saisie ?**

---

**La solution permet-elle de rebaptiser la terminologie utilisée pour les demandes pour un effet dans tous les écrans (demandes, incidents, tickets, cas, etc.) ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

---

---

**L'application est-elle conçue pour s'exécuter nativement dans un navigateur Web (hors solutions type Citrix) ?**

- Non (exécutable classique)
- Oui, intégralement
- Oui pour l'application utilisée par les opérateurs, le module d'administration étant un exécutable classique

---

---

**La solution propose-t-elle un affichage d'écran spécifiquement adapté au travail des opérateurs afin de minimiser l'utilisation du clavier et de la souris (présentation en « console ») ?**

- Non
- Oui

---

---

**Si Oui, quelle est la résolution d'écran minimale pour afficher intégralement cet écran (largeur x hauteur, en pixels) ?**

**Les écrans de l'application utilisée par les opérateurs sont-ils personnalisables par un administrateur ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**Les opérateurs peuvent-ils personnaliser eux-mêmes les écrans de l'application qu'ils utilisent ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, décrire les possibilités de cette personnalisation**

### 2.1.2. Soumission des demandes

**En dehors de la saisie directe par un opérateur, quels sont les canaux pris en compte en standard dans la solution pour créer une demande ?**

- Appel téléphonique avec enregistrement d'un message vocal
- Serveur vocal interactif (SVI)
- Formulaire Web (sur intranet, extranet ou Internet)
- Portail Web dédié et administré intégralement par la solution
- E-mail
- SMS
- Autre(s) :

**La solution permet-elle de configurer les horaires d'ouverture du service, de façon à modifier automatiquement le processus de prise en charge (par exemple, les appels téléphoniques sont automatiquement orientés vers un SVI) ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**Dans le cas du canal « e-mail », la solution propose-t-elle une analyse automatisée du contenu afin de qualifier la demande le plus précisément possible ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**Dans le cas du canal « formulaire Web », la solution impose-t-elle aux émetteurs des demandes d'utiliser un login et un mot de passe ?**

- Non
- Oui

**Dans le cas du canal « formulaire Web », comment le formulaire est-il personnalisable ?**

- Application d'une charte graphique conforme à l'entreprise (logo, couleurs, etc.)
- Le formulaire tout entier peut s'intégrer dans une page Web comme un composant dont le contenu n'est pas modifiable
- Le code source HTML du formulaire est fourni, il suffit de l'adapter
- Autre(s) :

### 2.1.3. Files d'attente

**La solution permet-elle d'organiser les demandes en files d'attente ?**


- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**Si Oui, est-il possible de gérer plusieurs files d'attente ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**Le système de file d'attente est-il conçu pour fonctionner en « premier entré - premier traité » ?**

- Non
- Oui



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Est-il possible de configurer la ou les files d'attente avec les comportements suivants ?**

- Trier une file d'attente en fonction de critères tels que l'urgence des demandes, la classification du demandeur (par exemple selon l'importance de l'utilisateur, son contrat de services, etc.), le produit concerné ou le type de panne
- Autoriser ou interdire aux opérateurs de traiter une autre demande dans la file que celle qui se situe en tête
- Réintroduire une demande dans une file d'attente malgré un premier traitement
- Pré-affecter manuellement certaines demandes à certains opérateurs, tout en permettant à un autre opérateur de les traiter (affectation préférentielle)
- Pré-affecter automatiquement certaines demandes à certains opérateurs, par exemple en fonction de la charge de chacun, tout en permettant à un autre opérateur de les traiter (automatisation de la fonction précédente, en fonction de critères configurés)

**2.1.4. Gestion des demandes**

**La solution permet-elle de personnaliser le modèle de données associé aux demandes (ajout de nouvelles zones, de tables additionnelles, etc.) ?**

- Non
- Oui

**La solution permet-elle de gérer des sous-demandes (demandes rattachées à une demande principale) ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**La solution permet-elle de personnaliser le modèle de données associé aux usagers (base de données « clients » : ajout de nouvelles zones, de tables additionnelles, etc.) ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**Les demandes peuvent-elles être associées à un catalogue de produits alimenté par une source externe ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**La solution permet-elle de modéliser les conditions contractuelles liées aux usagers (« Contrat de niveau de service », « Service Level Agreement » ou SLA) et de réagir différemment en fonction ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**La solution permet-elle de suggérer automatiquement des résolutions préétablies en face d'une nouvelle demande ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**Si Oui, ces résolutions peuvent-elles être proposées à l'utilisateur, en étape intermédiaire avant la soumission effective de la demande ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**La solution permet-elle de garder trace des résolutions tentées et d'indiquer les raisons de l'échec éventuel de cette tentative de résolution ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**La solution permet-elle de construire des scripts de résolution (enchaînement de questions conditionnées par les réponses faites précédemment) que l'opérateur peut ensuite utiliser pour identifier un problème dès le premier niveau de prise en charge ?**

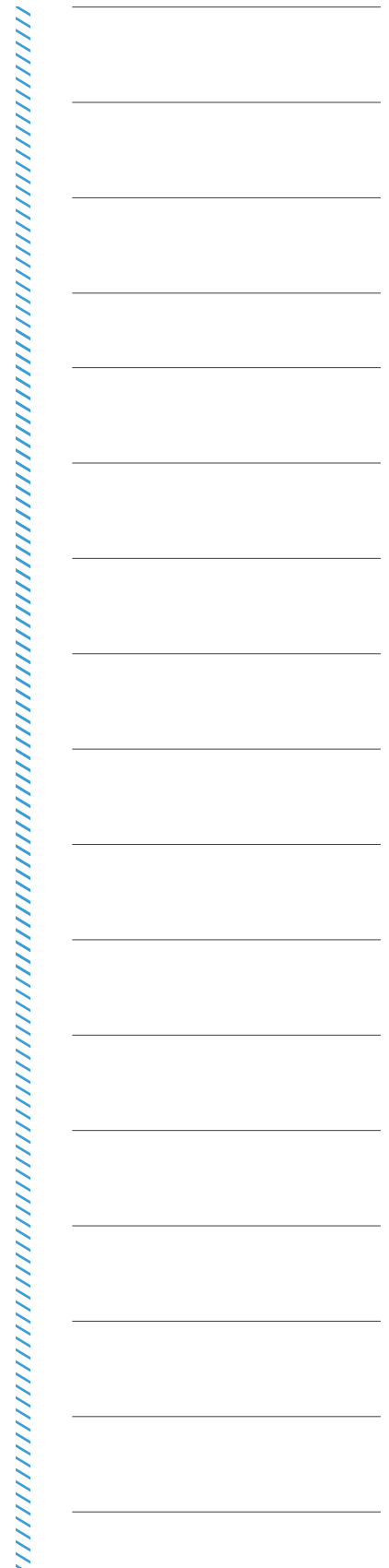
- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**Si Oui, ces scripts peuvent-ils être automatiquement suggérés en fonction du contenu de la demande ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**La solution construit-elle automatiquement le fil de discussion lié à la résolution de la demande à partir des échanges entre le service de support et l'émetteur de La demande ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement



**La solution permet-elle d'émettre des e-mails au demandeur dans les cas suivants ?**

- Prise en compte de la demande
- Passage à un niveau supérieur de prise en charge (escalade)
- Proposition de résolution
- Demande de renseignement complémentaire de la part du service de support
- Clôture de la demande

**Ces e-mails peuvent-ils être personnalisés au moyen de modèles ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**En plus de la TVA, le progiciel permet-il de gérer les régimes de taxes internationaux, en fonction du pays du tiers facturé ?**

- Non
- Oui

**Si Non, à quelles conditions une demande peut-elle être supprimée ?**

**Une demande peut-elle être clôturée à tout moment et quel que soit son état de traitement ?**

- Non
- Oui

**La solution permet-elle d'assigner des tâches entre opérateurs ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**Si Oui, l'historique de ces tâches est-il conservé dans les données du système ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

**2.1.5. Escalade**

**Les soumissions d'escalade peuvent-elles être contrôlées et validées par un autre utilisateur que l'opérateur qui a pris la demande en charge ?**

- Non
- Oui, nativement
- Oui, avec du développement

Vertical dashed line separator on the right side of the page, followed by a column of horizontal lines for input.









### 2.2.2. Intégration avec un système de gestion de la relation client (CRM)

#### Comment la solution s'intègre-t-elle avec une application de CRM ?

La solution fait partie d'un ensemble totalement intégré avec un CRM du même éditeur

La solution est prévue pour s'intégrer avec certains CRM du marché.

Lesquels :

L'intégration nécessite obligatoirement des aménagements techniques

Autre(s) :

#### La solution permet-t-elle d'obtenir une vision intégrale du client ou de l'utilisateur, de façon à ce que les opérateurs disposent directement depuis l'application de Help Desk des informations sur les équipements, les produits achetés, les contrats de support, les événements importants, etc. relatifs à l'utilisateur ?

Non

Oui

### 2.2.3. Couplage avec un système de téléphonie (CTI)

#### Comment la solution s'intègre-t-elle avec un système applicatif de téléphonie ?

La solution propose son propre applicatif de téléphonie

La solution intègre un téléphone virtuel (affiché à l'écran de l'opérateur)

La solution s'intègre avec un applicatif de téléphonie tiers. Lister les applicatifs téléphoniques du marché avec lesquels cette intégration est proposée :

L'intégration nécessite obligatoirement des aménagements techniques

Autre(s) :

#### Les plages horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique peuvent-elles paramétrées ?

Non

Oui

#### Les messages vocaux sont-ils stockables ou modifiables depuis le poste de supervision ?

Non

Oui







## 2.3. Modèle de licences

**Quels sont les modèles de licence proposés par l'éditeur de la solution ?**

- Tarification à l'utilisateur nommé
- Tarification à l'utilisateur concurrent
- Tarification en fonction des modules ou des fonctionnalités activées
- Tarification en fonction du nombre de serveurs déployés
- Location (quel que soit le mode d'hébergement technique)
- Autre(s) :

## 3. Critères de choix d'un service d'externalisation du Support Clients / SAV / Help Desk

### 3.1. Cadre général

#### 3.1.1. Présentation de l'entreprise

**Où sont implantés les centres d'appels ?**

- En France, détailler :
- A l'étranger, dans quel(s) pays :

**Quelles sont les langues maîtrisées par les opérateurs ?**

**Quel est l'effectif du(des) centre(s) d'appels ?**

**Quelles sont les plages horaires couvertes ?**

**Quel est le nombre de demandes traitées quotidiennement ?**

**Le prestataire est-il en mesure d'adapter sa capacité de traitement des demandes en fonction de besoins ponctuels de son client (par exemple : mise en place et montée en puissance d'une nouvelle application) ?**

- Non
- Oui, détailler les modalités :

**Quel est le délai moyen de résolution des demandes pour chaque niveau ? (Les délais ci-dessous sont proposés à titre indicatif)**

- Niveau 1 (appels résolus lors du premier appel de l'utilisateur) :
- Niveau 2 (appels résolus 8 heures après l'ouverture) :
- Niveau 3 (appels résolus 48 heures et plus après l'ouverture) :















**La solution du prestataire fonctionne-t-elle avec une base CMDB (Configuration Management Database - recommandation d'ITIL) ?**

- Non
- Oui

**La solution retenue par le prestataire permet-elle de gérer les changements de configuration (au sens ITIL) ?**

- Non
- Oui

### 3.3.2. Intégration avec un système de gestion de la relation client (CRM)

**La solution du prestataire peut-elle s'intégrer avec une application CRM en place dans l'entreprise ?**

- Non
- Oui

**Si Oui, comment :**

- La solution est prévue pour s'intégrer avec certains logiciels de gestion de parc du marché. Lesquels :
- L'intégration nécessite obligatoirement des aménagements techniques
- Autre(s) :

**Quel est le mode privilégié pour interfacier la solution de Help Desk avec d'autres applications ?**

- Interfaçage via une API propriétaire
- Interfaçage via des Web services
- Interfaçage natif avec certaines applications du marché. Lesquelles :
- Autre(s) :

### 3.3.3. Couplage avec un système de téléphonie (CTI)

**Des messages vocaux spécifiques peuvent-ils être déclenchés en fonction des critères suivants ?**

- Selon l'heure de l'appel par rapport aux horaires d'accueil
- Selon le numéro appelant (identification automatique de l'appelant)
- Selon le numéro appelé (lorsque le service propose plusieurs numéros)
- Selon le temps d'attente estimé
- Autre(s) :

