

Le support digitalisé : la réconciliation de l'utilisateur avec la complexité du Système d'Informations

Par Sylvain Schaer, Directeur Stratégie et Innovation chez HELPLINE

Aujourd'hui, les utilisateurs ne peuvent plus comprendre et accepter que les outils et services IT soient si compliqués en entreprise alors que c'est si simple, agile et efficace dans la vie privée.



Gestion de la complexité IT : les bonnes pratiques du BtoC

La consomérisation des usages et tout le travail effectué par des acteurs comme Amazon©, Apple© ou Google© pour rendre l'IT simple et naturelle, ont provoqué un décalage d'autant plus important et pénalisant que beaucoup de SI d'entreprise doivent encore aujourd'hui s'appuyer sur des systèmes complexes et lourds.

Cette problématique se traduit non seulement au niveau du travail quotidien des collaborateurs, mais également au niveau de la DRH qui fait face à des difficultés de recrutement et de rétention des jeunes talents qui découvrent, une fois arrivés dans l'entreprise, que les outils et services mis à leur disposition sont bien loin de ceux qu'ils connaissent dans leur environnement privé. Les exemples ne manquent pas pour illustrer le fossé qui peut séparer l'environnement IT privé et professionnel :

- La visio-conférence sur Skype ou Whatsapp marche souvent mieux que celle mise en place en entreprise ;
- La Dropbox qu'utilise votre employé à titre privé accepte plus de données que celle disponible en entreprise ;
- L'interface de Google est ultra simple et efficace, à l'opposé de l'écran d'accueil particulièrement chargé de l'intranet de l'entreprise ;
- Le collaborateur ne peut pas utiliser son smartphone personnel et a l'obligation d'utiliser les moyens de communication de l'entreprise ;
- Etc.

La digitalisation du support est un début de réponse à cet écart de perception. Un SI d'entreprise est par nature complexe, tenu à des règles strictes de sécurité, et il ne s'agit

pas de remettre en cause l'ensemble du SI. Néanmoins le support peut masquer cette complexité en simplifiant l'accès à l'information, aux services et aux outils.

A ce titre, le support a tout intérêt à s'inspirer des techniques du marketing BtoC. Sur Amazon®, le client peut acheter en trois clics. Cette efficacité du service client doit se retrouver dans le support IT professionnel. Via un support disponible, l'accès au service doit être simple, sans rupture et à valeur ajoutée en s'appuyant sur les technologies de dernière génération.

Ouverture aux nouveaux canaux

La digitalisation du support passe également par l'ouverture de nouveaux canaux. Là aussi, le support doit s'inspirer de la manière dont le Retail s'est transformé pour s'adapter aux attentes et aux besoins des consommateurs. Quel que soit le canal, l'utilisateur doit bénéficier du même support et d'une vraie continuité dans le service apporté.

L'autonomie de l'utilisateur grâce aux self-services est une autre clé de la digitalisation du support. En tant que consommateur, chacun est aujourd'hui habitué à faire lui-même un grand nombre de tâches qui étaient précédemment assurées par l'entreprise. Les projets de self-services vont de pair avec la modernisation du support, ce qui aura en plus la vertu de faire baisser les coûts d'exploitation.

Différentiation des usages

Enfin, la digitalisation du support doit intégrer la différenciation des usages. Là où, précédemment, il distinguait les utilisateurs VIP et les non-VIP, le support doit désormais être multiple et prendre en compte chaque utilisateur (avant-vente, commercial, ingénieur, etc.). Le support doit coller à l'utilisateur, et non plus l'inverse. Au-delà de la technique, le support doit réellement avoir une compétence sur les processus métier et les règles de fonctionnement métier de l'entreprise.