



SUPPORTER  
INTEGRATION & SERVICES



Bienvenue au Help Desk Morning  
du 18 Mars 2010



**PILOTER LA QUALITÉ. DÉPLOYER LA PERFORMANCE.**



## Planning du Help Desk Morning - 18 Mars 2010

- 9H - 9H10 : Présentation SIS  
Bernard PIETRI – Directeur de SIS
- 9H10 - 9H20 : Présentation FrontRange  
Cédric CIBOT-VOISIN - Directeur des opérations France et Luxembourg
- 9H20 - 10H20 : La mesure de la performance du Service Desk  
Comment le Service Desk peut-il contribuer à la performance de l'entreprise ?  
Jean-Claude FOUQUET – Expert ITSM - Janus Conseil Formation  
Jean-Claude Fouquet a mis en place son premier Service Desk il y a maintenant plus de 20 ans.  
Il en est aujourd'hui à 65 Service Desk mis en œuvre et à plus de 245 rencontrés dans des contextes d'audits et d'optimisation. Et ce à travers tous les continents et dans tous les secteurs de l'industrie.
- 10H20 – 11H : Démonstration du produit FrontRange ITSM  
Retour d'expériences  
Cédric MARTIN – Responsable Intégration SIS  
Marc-Alexandre BRIZARD – Responsable avant-vente FrontRange
- 11H-11H30 : Questions / réponses et conclusion



Help Desk Morning – 18 Mars 2010

SUPPORTER  
INTEGRATION & SERVICES



## **Présentation Supporter Intégration et Services**

**Bernard PIETRI – Directeur Supporter Intégration et Services**



## Présentation de SIS

> Nos implantations et partenaires

### Actionnariat | le soutien des grands assureurs

La MACIF et la MATMUT sont les actionnaires de référence du groupe Supporter au travers d'OFI Private Equity, société de capital investissement.



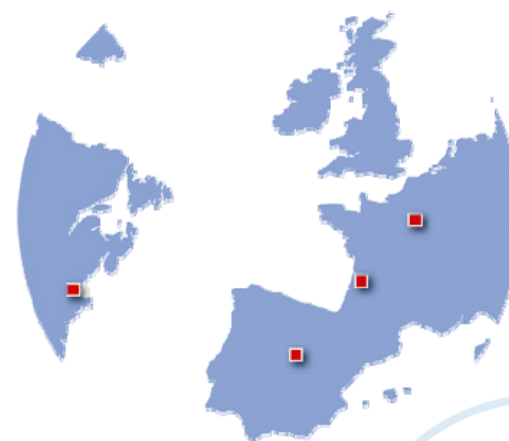
### Implantations | au plus près de nos clients

Paris  
Siège social

Bordeaux  
Centre technique

Madrid

New York



### Les chiffres

C.A. 2009 : 17 M€ / C.A. 2010 : 21 M€

Nombre de salariés : 400

Labels | qualité et meilleures pratiques

Supporter est membre de l'AFRC

Association Française des Centres de Relation Client

Supporter est membre de l'AMARC

Association pour le Management de la Réclamation Client

Supporter est membre fondateur de l'ITSMF France (ITIL) qui agit pour le développement des meilleures pratiques ITIL.





## Nos offres de services



### CONSEIL & AUDIT

Nos experts à votre service.



### INTEGRATION

Déploiement et paramétrage.



### FORMATION

Optimiser la performance des collaborateurs.



### HELP DESK

Votre service d'assistance aux utilisateurs.

PILOTER LA QUALITÉ. DÉPLOYER LA PERFORMANCE.



## Quelques références

### Services



### Média / Loisirs





## Quelques références

### Grande Distribution / E-Commerce

Auchan

E.LECLERC

BUT

www.  
Rue du  
Commerce  
com

Surcouf

C'maboul.com  
Le réflexe high tech

Cultura

METRO

3 SUISSES

LA REDOUTE

L'auto  
E.LECLERC

Webdistrib.com  
La garantie d'être satisfait

chaPitre.com

b  
boulangier

Virginia  
MEGASTORE

### Assurances / Banques / Intégrateurs de services

Groupama

CO  
vea

MACIF

Mutuaide  
Assistance

Matmut

L'énergie positive  
POWEO

MONDIAL  
ASSISTANCE

CARDIF  
Une société de BNP PARIBAS



## Quelques références

### Banques / Assurances



### Industries du Luxe

LOUIS VUITTON



### Labo / Pharma Santé

L'ORÉAL



BRAUN MAQUET



### Industries



Mercedes-Benz



## Help Desk Morning – Chapitre 2

La mesure de la performance du Service Desk

Comment le Service Desk peut-il contribuer à la performance des Utilisateurs ?

**RDV le mardi 1<sup>er</sup> Juin 2010**



Help Desk Morning – 18 Mars 2010

SUPPORTER  
INTEGRATION & SERVICES



## Présentation FrontRange

**Cédric CIBOT-VOISIN**

**Directeur des Opérations France et Luxembourg FrontRange**



# IT Service Management

Solution Presentation

Cédric Cibot-Voisin  
Directeur des Opérations

## FrontRange Solutions – Informations clés

- Editeur Spécialisé - Présence globale
  - Plus de **20 années d'expertise** dans les métiers HelpDesk, Service Management, Service Client et CRM
  - **20 filiales**, des clients et partenaires dans plus de **50 pays**
  - 10.000 Clients HD, 130.000 clients CRM, et plus de **2 Millions d'utilisateurs**
  - 50% du « Fortune 100 », 76% du « FTSE 100 »
  - Plus de **80 marchés adressés**
- Des solutions maintes fois récompensées grâce à plus de 20 années d'expériences
- Des choix technologiques judicieux et visionnaires
- Performance financière
  - **Croissance et profitabilité** - Pas de dette
  - Détenue par fond d'investissement stratégique et stable depuis Déc 2005 (Francisco Partners)
  - **Acquisition** stratégique d'**enteo software** en mars 2007
  - **Acquisition** stratégique de **Centennial** en avril 2008
  - Fort développement à l'international
  - **18% d'investissement** en R&D
- 5 plateformes de R&D (Californie, Colorado UK, Allemagne et Russie),
- 700 employés



# Une gamme de produits complémentaires

## Apps

- Incident
- Change
- Problem
- Release
- Availability
- Configuration
- SLM
- HEAT & HPD
- SM ASP

- Network
- Patch
- Inventory
- Asset
- S/W Distribution
- Compliance
- O/S Deployment
- PM
- IM ASP

- Contact Mgt
- Entitlement
- Workflow
- Incident
- Knowledge
- Content
- Voice SS
- Web SS
- CS ASP

- IP Contact Center
- Interaction Mgt
- Self Service
- Reporting
- Contact Mgt
- Analytics
- Knowledge
- FCC ASP

- Lead Mgt
- Quoting
- Campaign Mgt
- Sales Mgt
- Forecasting
- Analytics
- GoldMine CE
- GoldMine Enterprise
- GoldMine Premium

## Solution Set

IT SERVICE  
MANAGEMENT

INFRASTRUCTURE  
MANAGEMENT

HELP DESK

VoIP

CRM

## Foundation Platform

### Application Services

Outlook Integration | Business Object | Security | Dashboards & Reporting | Web UI/Mobile/ASP | Windows UI

### Common Services

Dashboard | Reporting | Business Rules | Security | Multi-tenancy | Customization | Licensing

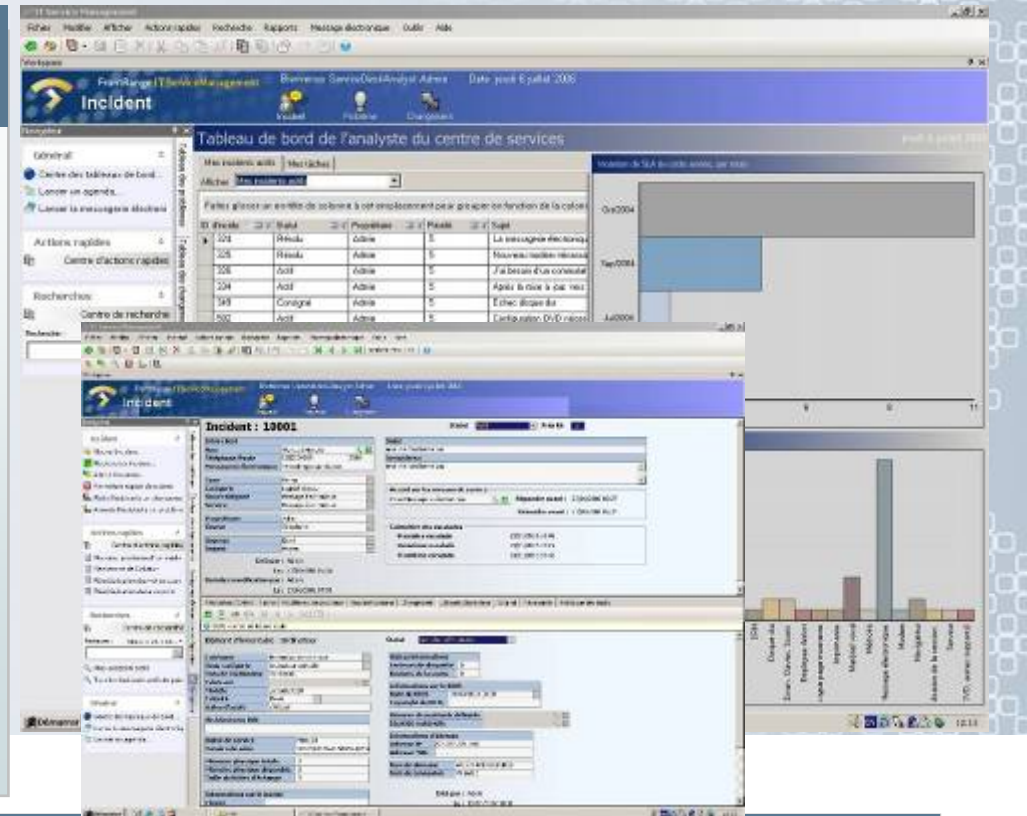
### Data Liaison

LDAP | CIM | SNMP | SOAP | HTTP | TCP/IP

# IT Service Management by FrontRange

## Des modules alignés sur les préconisations ITIL

- Gestion des Incidents & Demandes
- Gestion des Problèmes
- Gestion des Changements
- Gestion des Mises en Production
- Gestion des Niveaux de Services (SLA)
- Gestion des Configurations et Parc
- Gestion des Inventaires et Postes de travail
- Gestion de la Disponibilité
- Gestion de la Connaissance
- Portail web de type Self Service
- Moteur de Workflow de type BPML
- Interaction avec système de téléphonie et Serveurs vocaux (VoIP)



## Avantages

- Solution évolutive
- Flexibilité Commerciale et Flexibilité de Déploiement
- Support de Workflows et Processus complexes et puissantes capacités d'intégration
- Fluidité applicative, vision 360° et respect des préconisations ITIL

Décision Informatique

CXP

Gartner Magic Quadrant

**Une expertise reconnue par le marché**

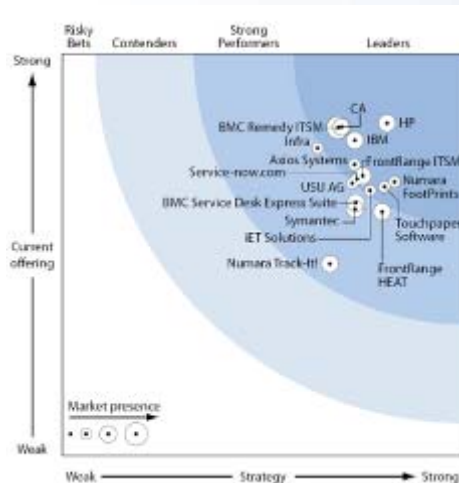


Figure 1. Magic Quadrant for the IT Service Desk



Forester research

01 Informatique



## Editeur Spécialisé

Editeur **spécialisé**, leader sur son marché (mid-market) et challenger sur GC

Plus de **20 ans d'expérience** et expertise,

**Stabilité** Financière, Capacité d'autofinancement, + **organisation R&D**

Présence **Globale** et développement International,

Société à taille humaine : **réactivité / proximité**

## Architecture logicielle de dernière génération

**Architecture moderne** (.NET), récente, ouverte

Flexibilité de déploiements, **Pas de développement**, Facilité d'intégration

Accès : Smart Client, **Auto-Deploy Client**, **Web Client** et Mobile Device

Nombreux **modules optionnels** disponibles + longue expérience des intégrations et de la téléphonie

## Adaptabilité et Souplesse de la Solution

**Adoption rapide** par les utilisateurs : facilité de navigation, nombreux assistants, ...

Couverture fonctionnelle, Interface Graphique 100% **personnalisable**

**Administration simple** de la solution, avec paramétrage non figé

Mise en œuvre **par phase** (fichiers FAD et FUD)

Tableaux de bord entièrement **manipulables** (individuel, rôle, équipe, global)



Help Desk Morning – 18 Mars 2010

SUPPORTER  
INTEGRATION & SERVICES



La Mesure de la performance du Service Desk

Comment le Service Desk

peut-il contribuer à la performance de l'entreprise ?

**Jean-Claude FOUQUET – Consultant Formateur Janus Conseil Formation**



## L'agenda

- > Qu'est-ce que la mesure de la performance ?
- > Un peu d'histoire
- > Quels principes pour la performance
- > Quels principes ? Quels besoins de mesure ?
  
- > Construire son modèle de mesure de la performance du Service Desk
  
- > Les indicateurs de la contribution à la performance de l'entreprise



## Définitions

> La performance

Résultat obtenu par un sportif lors d'une compétition...

Manière dont s'est comporté un cheval dans une course...

Manière dont s'est comporté un sportif, une entreprise, un placement financier...

Résultat chiffré d'un athlète à l'issue d'une épreuve...

Exploit, prouesse remarquable...

Exploit sportif, prouesse...

Exploit ou réussite remarquable en un domaine quelconque...

Excellent résultat obtenu dans une épreuve...

Résultat optimal que peut obtenir un matériel...

Possibilité de rendement optimal d'un équipement...

Résultat chiffré ou homologué obtenu dans une épreuve...

Résultat obtenu dans un domaine précis par quelqu'un, une machine, un véhicule...

Rendement, fiabilité très élevé ou exceptionnel d'une machine, d'un objet, d'un matériau...

Mesure du niveau de réalisation des objectifs visés par un individu, une équipe, une organisation ou un processus...

Manifestation publique de ses capacités...

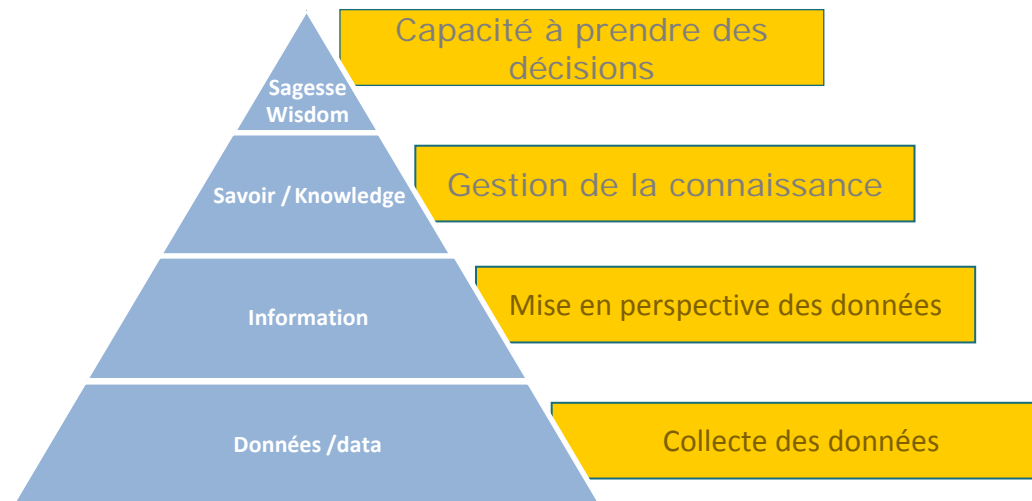


## Quels principes pour la mesure de la performance ?

*Si vous ne le mesurez pas, vous ne pouvez pas le manager !*

*Si vous ne mesurez pas, vous ne pouvez pas l'améliorer !*

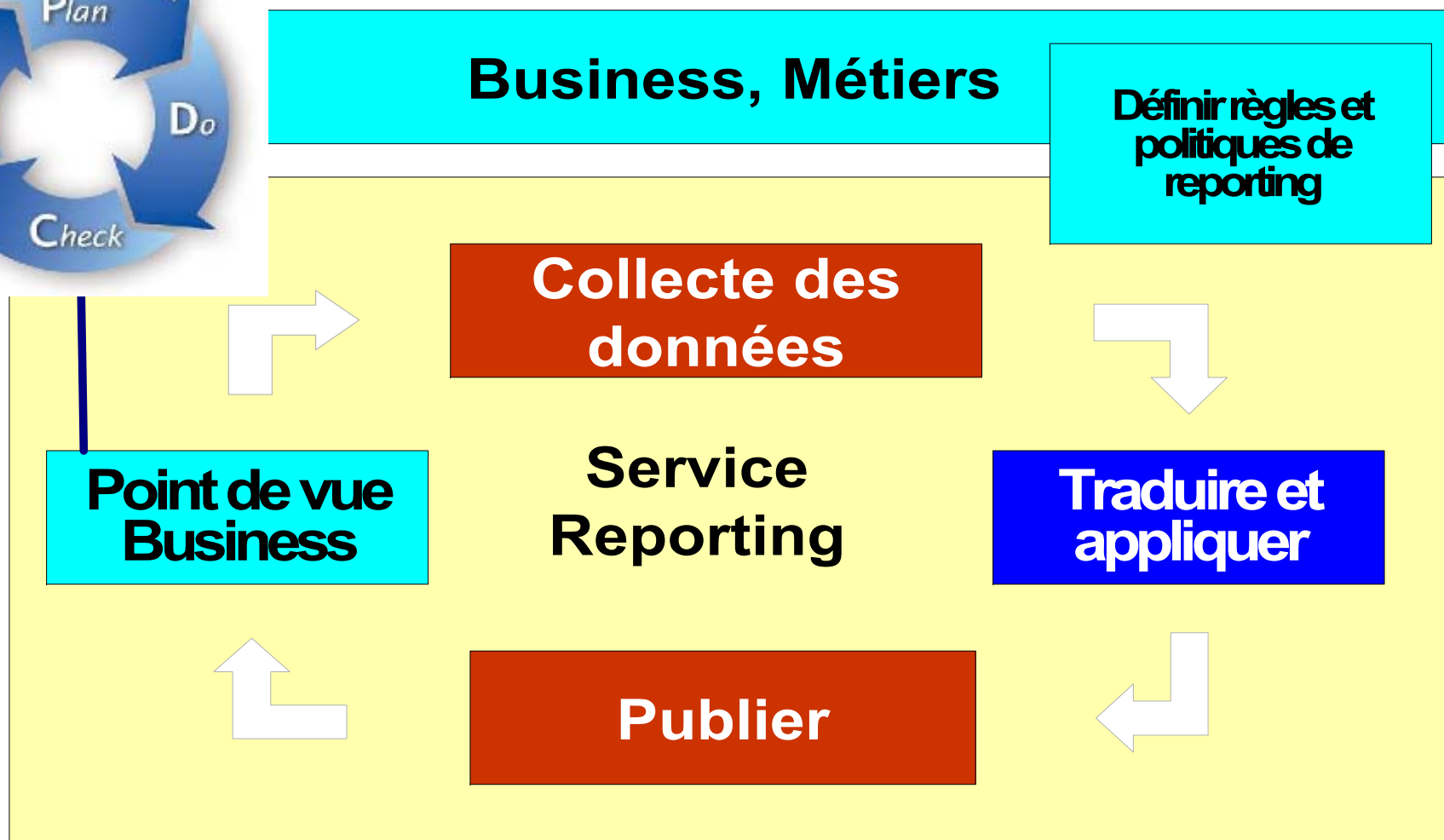
*Si vous ne mesurez pas, vous ne pouvez probablement pas y prendre attention !*





## Service Reporting – Reporting du Service (ITIL V3)

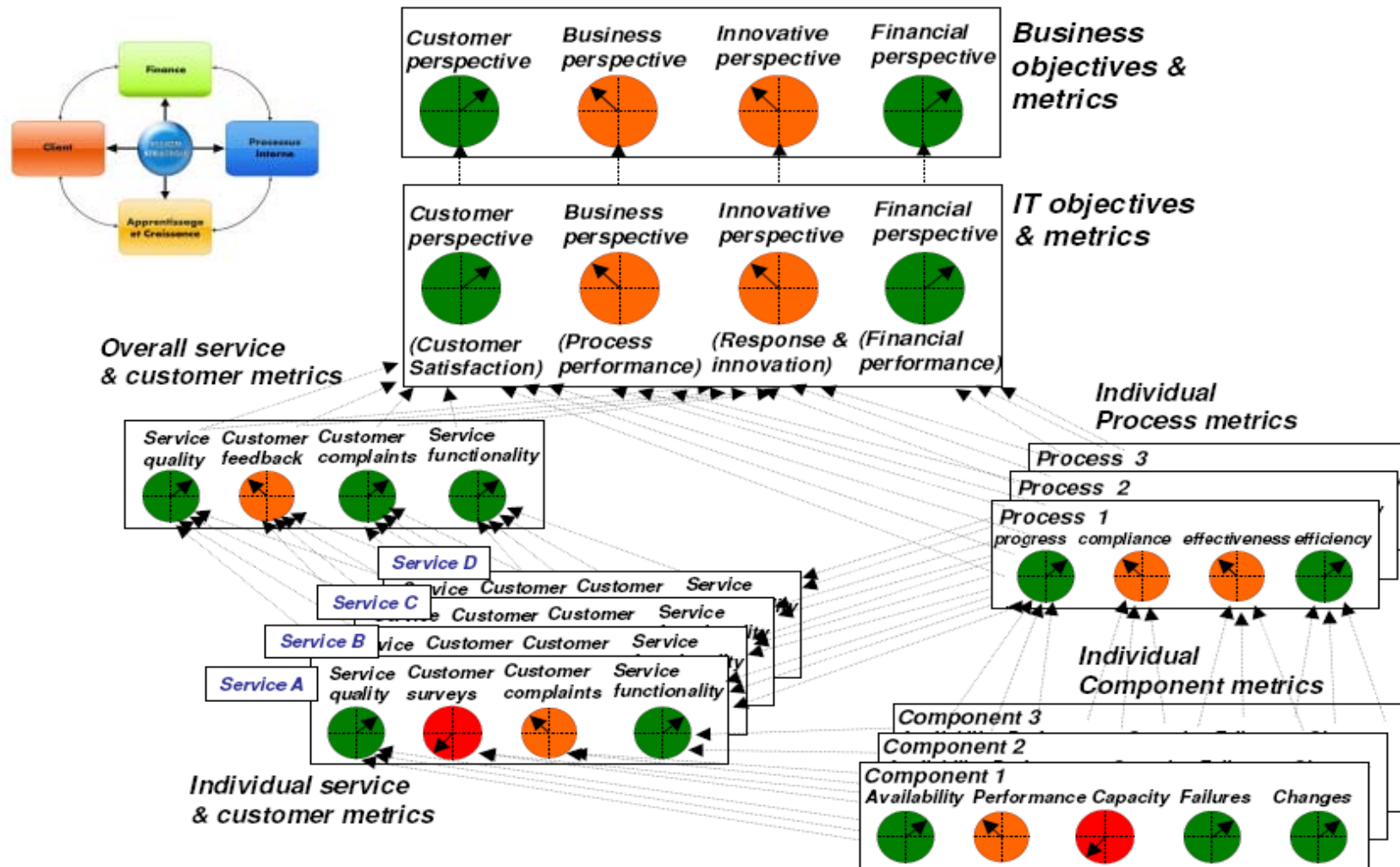
Processus basé sur l'itération





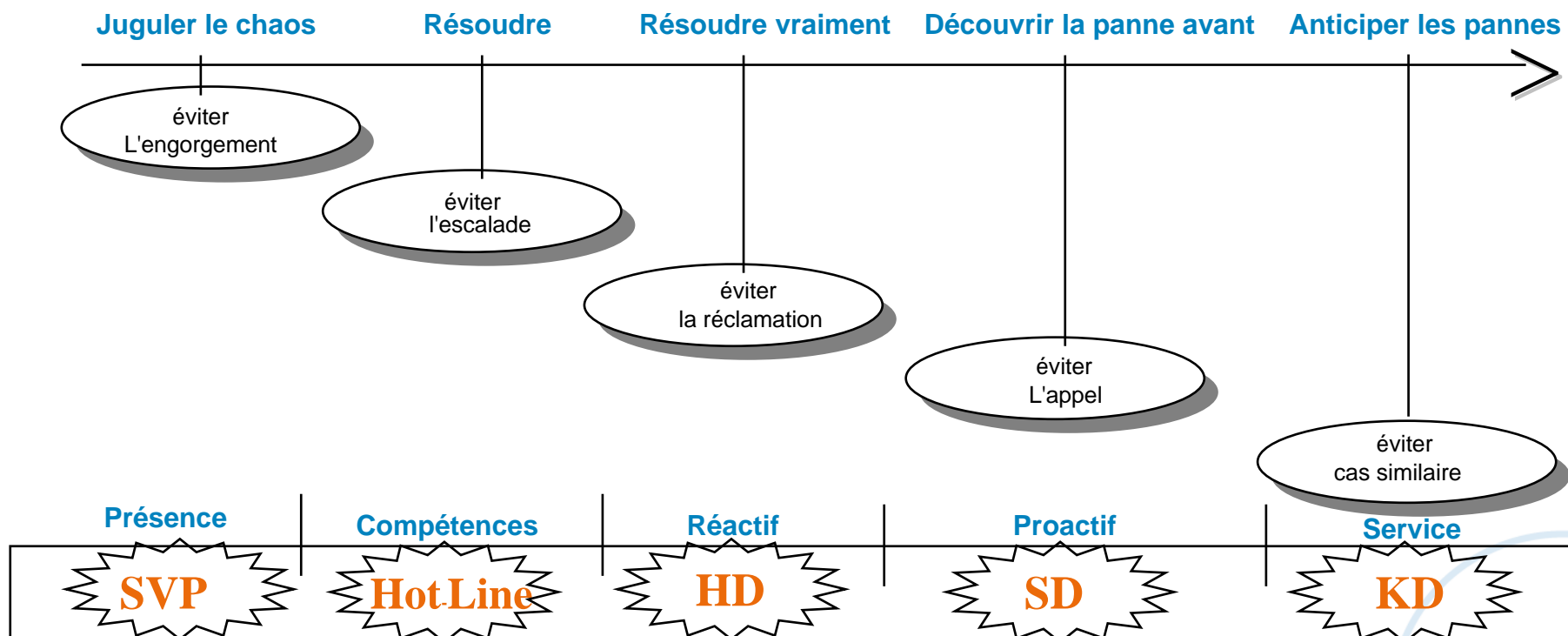
# Service Measurement – Mesure du Service (ITIL V3)

## Processus basé sur BSC : Balanced ScoreCard



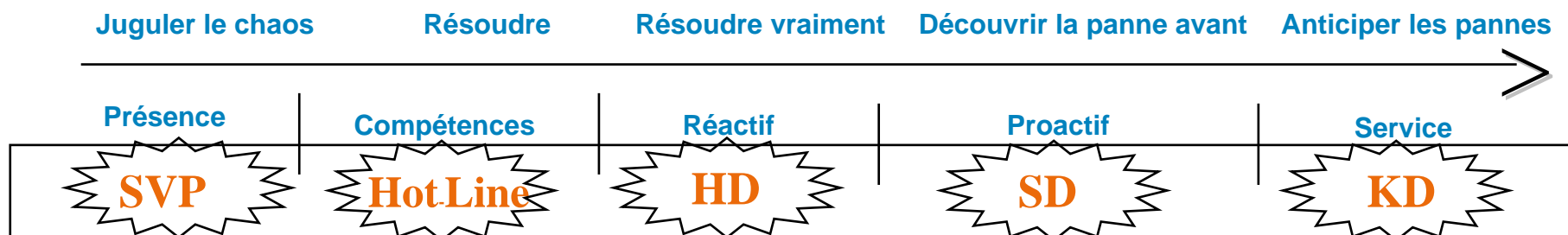


## Un peu d'histoire





## Un peu d'histoire



Help Desk  
Best Practices

IT  
Service  
Management  
Best Practices  
ITIL v2

IT  
Service  
Management  
Best Practices  
ITIL v3  
Lean Management  
Six Sigma



## Quels principes ? Quels besoins ?

> Répondre aux Best Practices du Service

Que ça marche...

Que les Utilisateurs travaillent...

" Ne gâchez pas nos opportunités de Business....."

Que ça marche au bon moment...

Que les Utilisateurs ne perdent pas de temps...

" Ne gâchez pas notre temps..."

Que ça marche durablement...

Qu'on ait pas à se soucier de ça...

" Ne jouez pas avec nos nerfs....."

Que ça marche réellement...

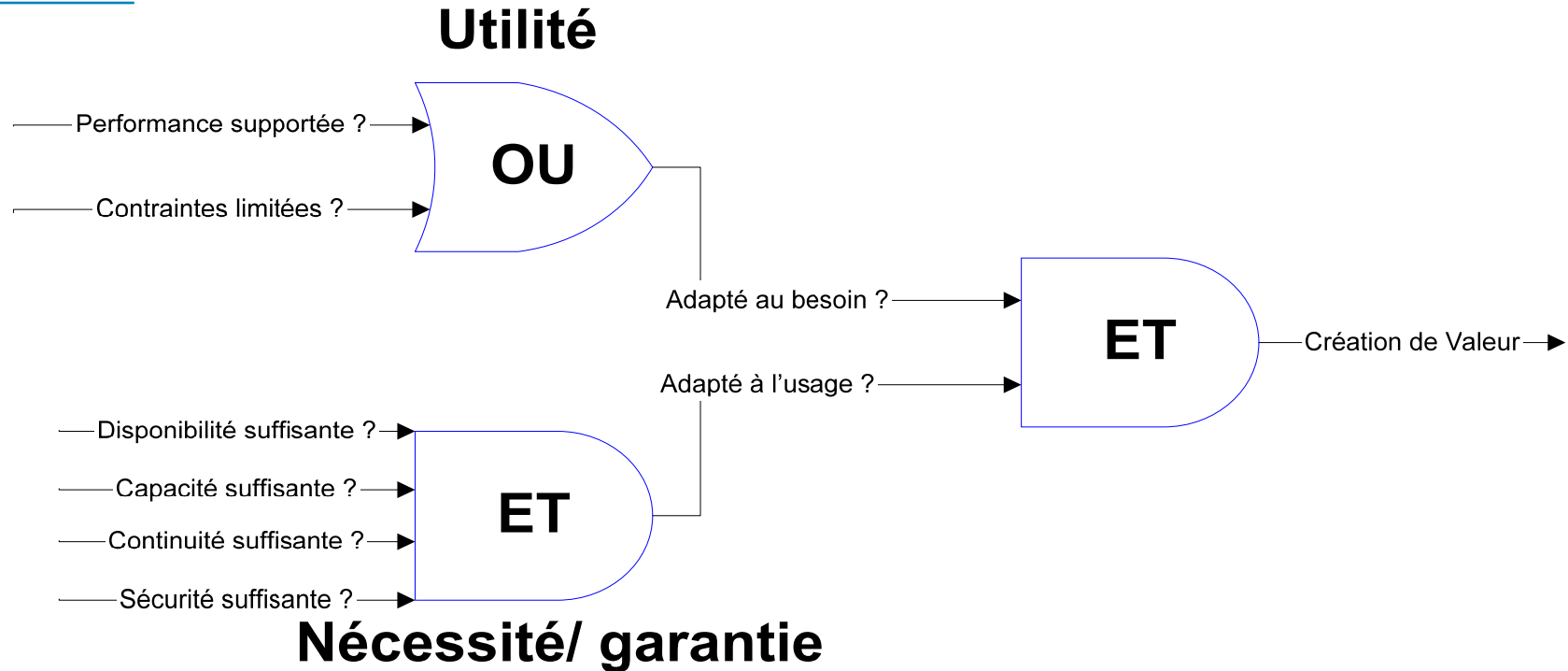
Que les données soient justes...

" Ne gâchez pas notre crédibilité....."



## Quels principes ? Quels besoins ?

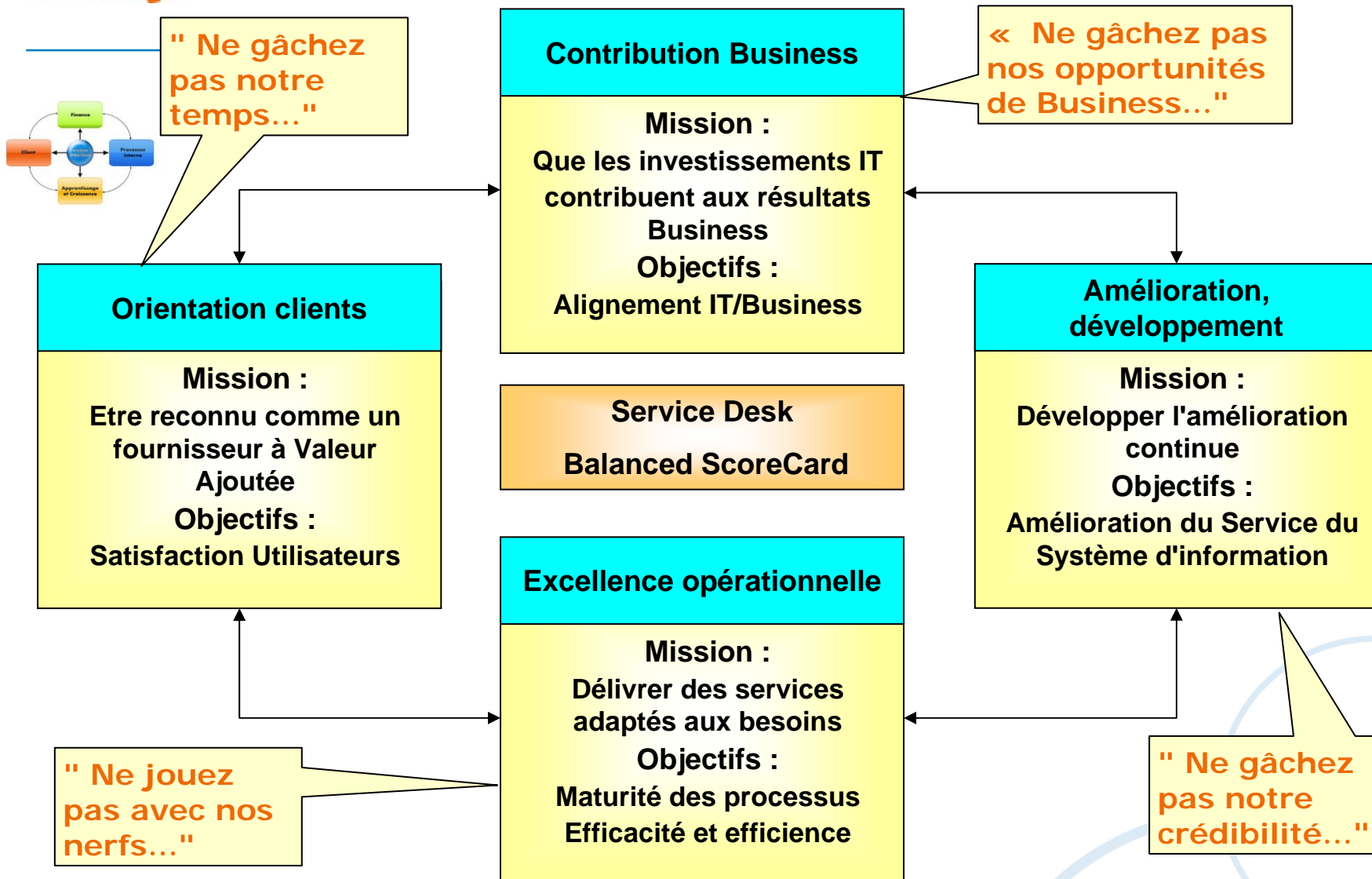
> Répondre aux Best Practices du Service : Utilité et Nécessité



- > **Availability (disponibilité) : apporte de la Valeur au Business**
- > **Capacity (performance) : supporte l'activité Business**
- > **Continuity (continuité) : assure la continuité du Business**
- > **Security (sécurité) : assure la sécurité du Business**

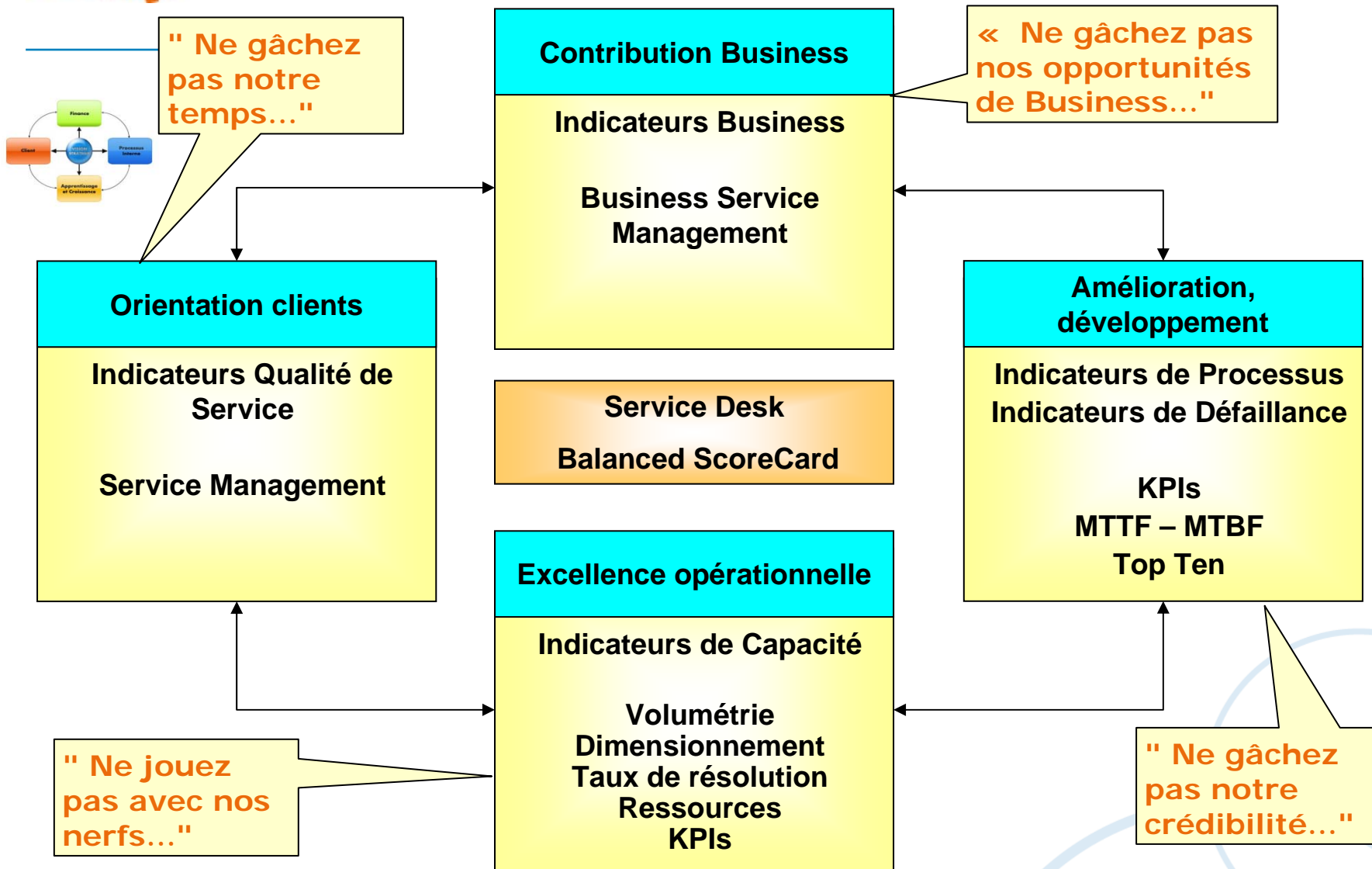


## Construire un modèle de mesure de la Performance (1/2)





## Construire un modèle de mesure de la Performance (2/2)

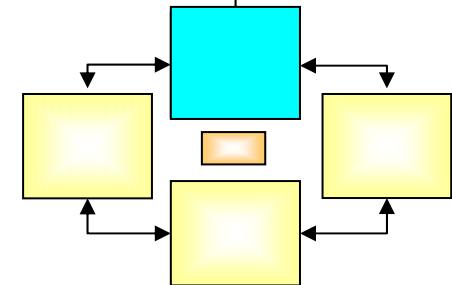
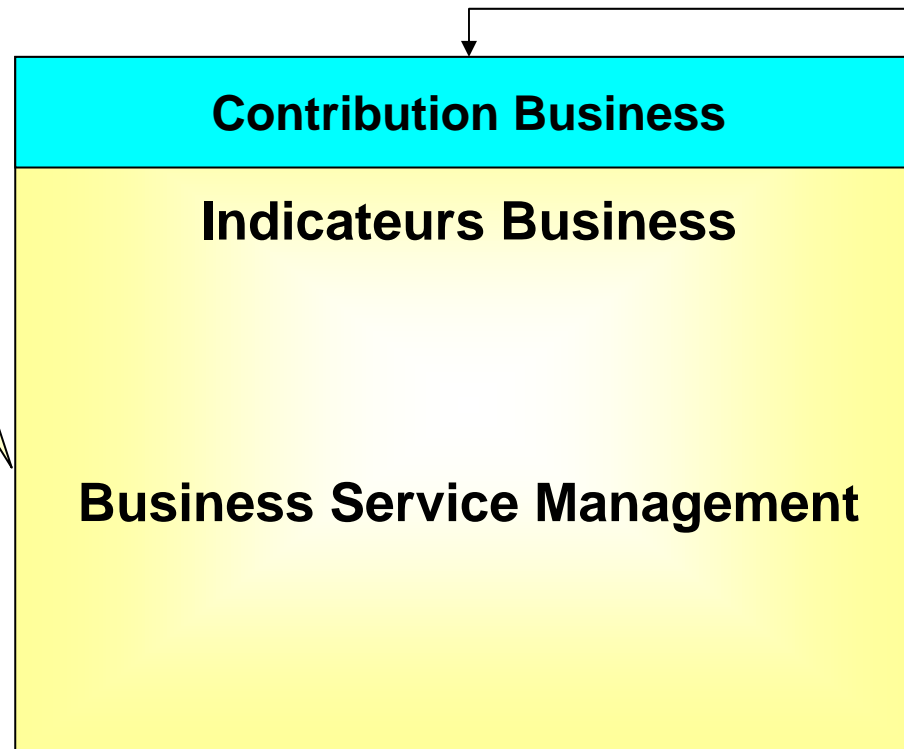




## La mesure de la performance du Service Desk ?

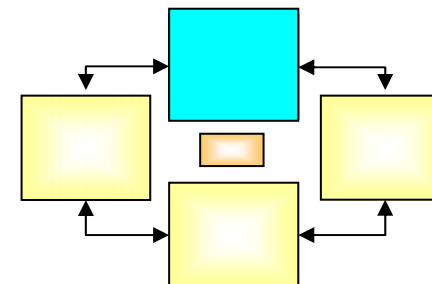
> Comment le Service Desk contribue-t-il à la performance de l'entreprise ?

« Ne gâchez pas nos opportunités de Business... »





## Indicateur BSM 1 : IUM



### IUM : Impacted User Minutes

① La durée d'une panne

② Le nombre d'utilisateurs réellement bloqués

ou

② le nombre d'utilisateurs potentiellement bloqués

= 120 minutes x 70 utilisateurs = 840 minutes d'utilisateurs impactés

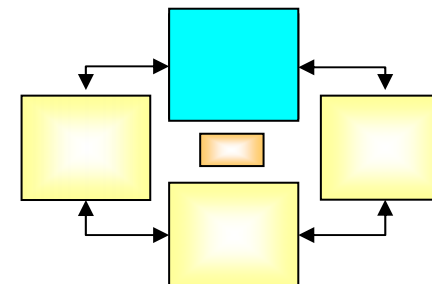
Major Incidents of the month:

Date	Duration	Period (local time)	Business impacts	Av.	D.A.	Re.
14	12:00	08:00	Unavailability (incident of treatment)	X	X	X
20	12:00	20:00	Unavailability (problem with some reports in the update to version 1.2)	X	X	X

• **BSM1 : Sur le mois de décembre = 12500 minutes d'utilisateurs impactés sur les incidents majeurs du mois**



## Indicateur 2 : CoD



### CoD: Cost Of Downtime

① L'IUM : Impacted User Minutes (BSM1)

② Le coût moyen d'une minute d'un Utilisateur

= 120 minutes x 70 utilisateurs x 0,66 € = 5,54 K€ de perte de productivité potentielle

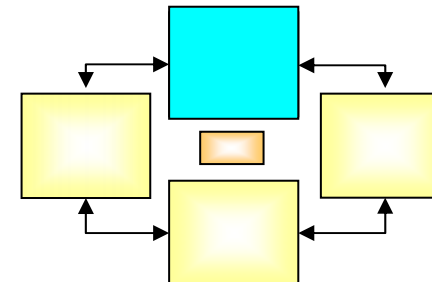
Major Incidents of the month:

Date	Duration	Period (local time)	Business impacts	Av.	D.A.	Re.
14	12:00	08:00	Unavailability (incident of treatment)	X	X	X
20	12:00	20:00	Unavailability (problem with some reports in the update to version 1.2)	X	X	X

• BSM2 : Sur le mois de décembre = 38,78 K€ de perte de productivité potentielle



## Indicateur 3 : Incidents majeurs



### Les Incidents Majeurs du mois

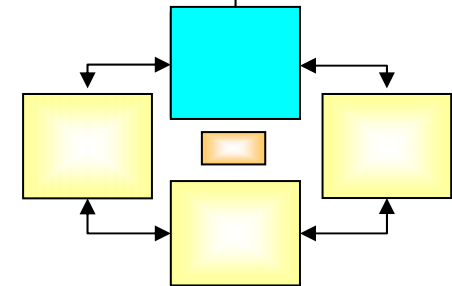
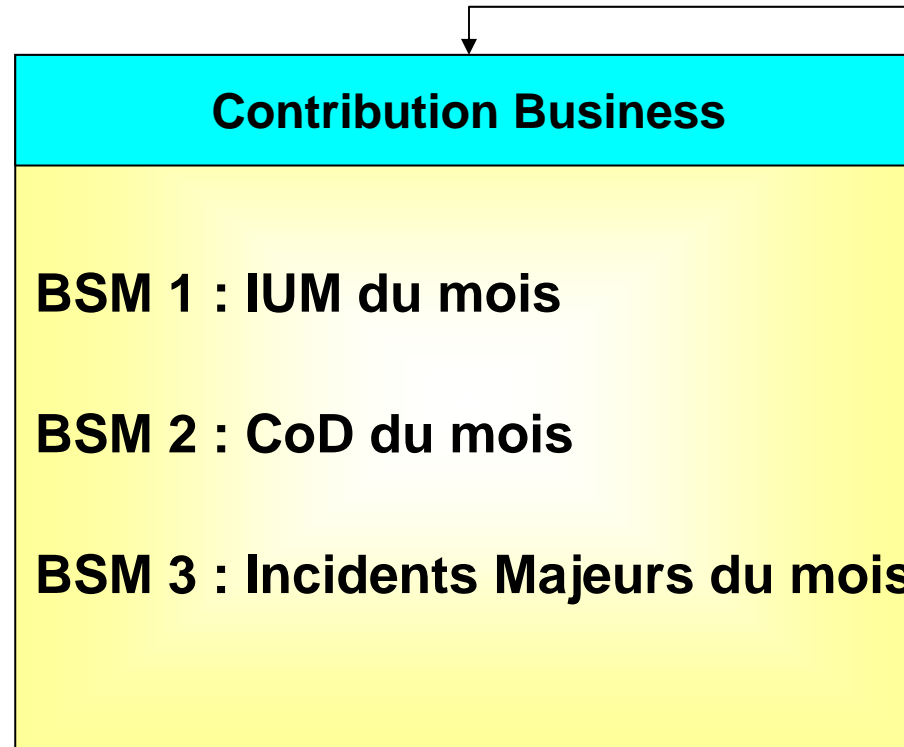
Problèmes rencontrés - Constat	Catégorisation	Avis technique (N2)	N° Demande	Nb Ddes	Impact sur la période		Début / Fin	
					Nb Appels	Abd	Date	Heure
APPLICATION : xxx : Service inaccessible (tous sites)	Incident de masse / appli xx	Les services xxse sont arrêtés par manque de place sur la partition c: du serveur.xxe et relance des services.	N:1255501	10	26	1	12/10/2009	12:19
							12/10/2009	13:43
APPLICATION : xxx : Demande de mot de passe ou message "xxxxx"	Incident de masse / Accès réseau Entreprise	L'incident a été résolu ce jour en renouvelant xxxxxx.	D0910_2332	21	NC	NC	19/10/2009	13:52
							26/10/2009	10:48
APPLICATION : xxx : Problème pour ouvrir les feuilles de temps	Incident de masse / Appli xxx / xxxx		D0910_2359	7	NC	NC	20/10/2009	14:30
APPLICATION : xxx impossible d'enregistrer une commande	Incident de masse / Appli xxx / xxx	Arrêt\marche des composants xx	D0910_2884	4	6	0	22/10/2009	10:32
							22/10/2009	10:40

- **BSM3 : Sur le mois de décembre = 12 incidents Majeurs**



## La mesure de la performance du Service Desk ?

> Comment le Service Desk contribue-t-il à la performance de l'entreprise





## La mesure de la performance du Service Desk ?

> Comment le Service Desk contribue-t-il à la performance de l'entreprise

*> Et maintenant, concrètement, comment ça marche dans la vraie vie... ?*

*> Merci de votre attention...*



Help Desk Morning – 18 Mars 2010

SUPPORTER  
INTEGRATION & SERVICES



Démonstration du produit FrontRange ITSM  
et  
retour d'expériences

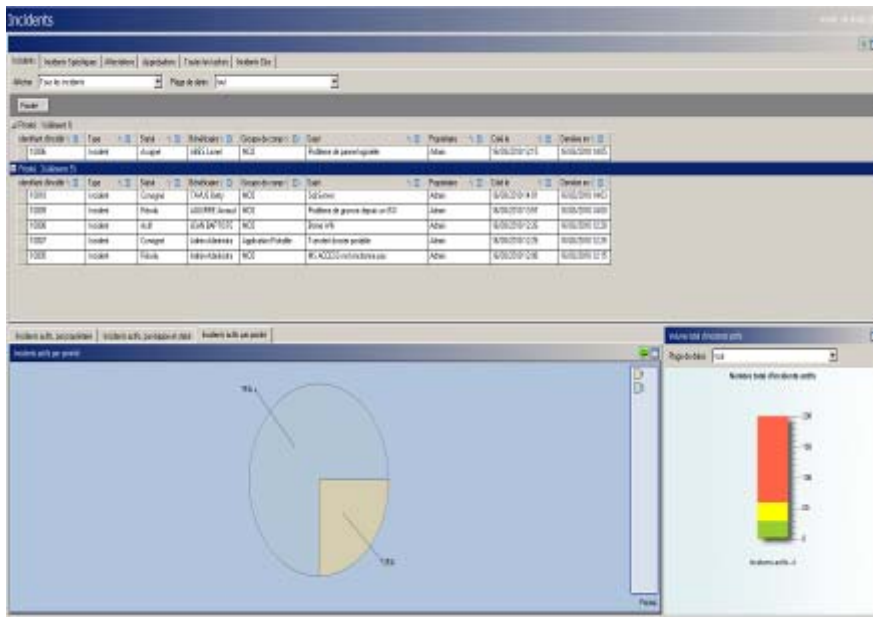
Marc-Alexandre BRIZARD – Responsable Avant-Vente FrontRange

Cédric MARTIN – Responsable Intégration SIS

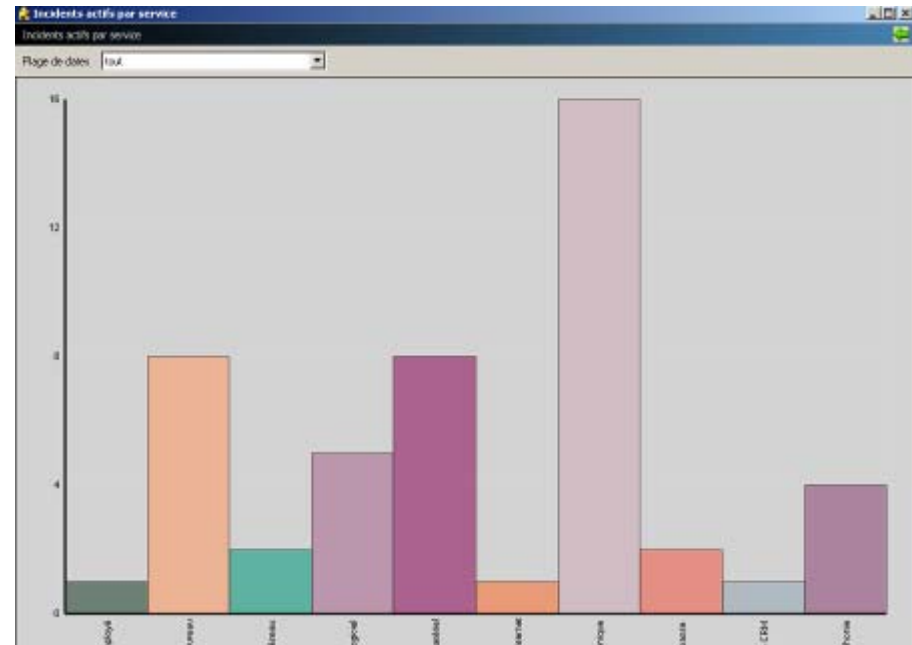


# Démonstration du produit FrontRange ITSM

> Page d'accueil des analystes



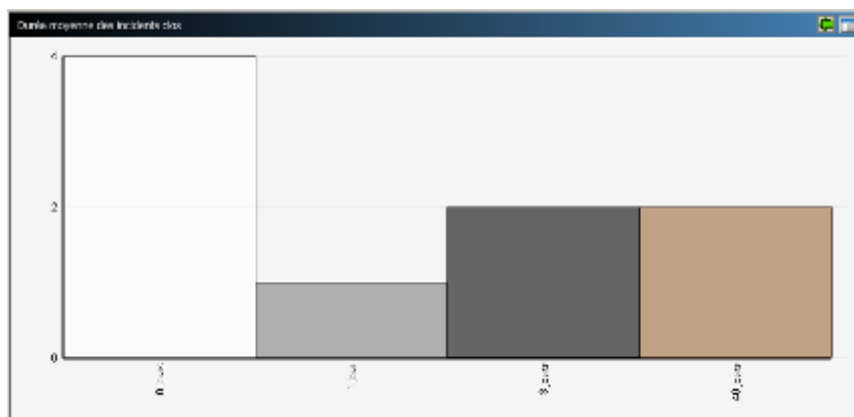
> Regroupement des incidents par service métier impacté



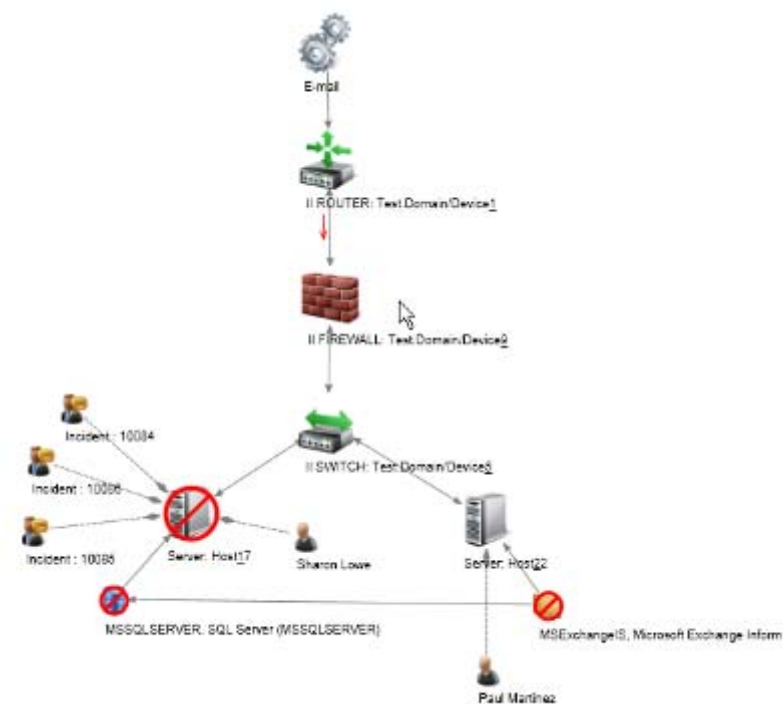


## Démonstration du produit FrontRange ITSM

### > Durée de traitement

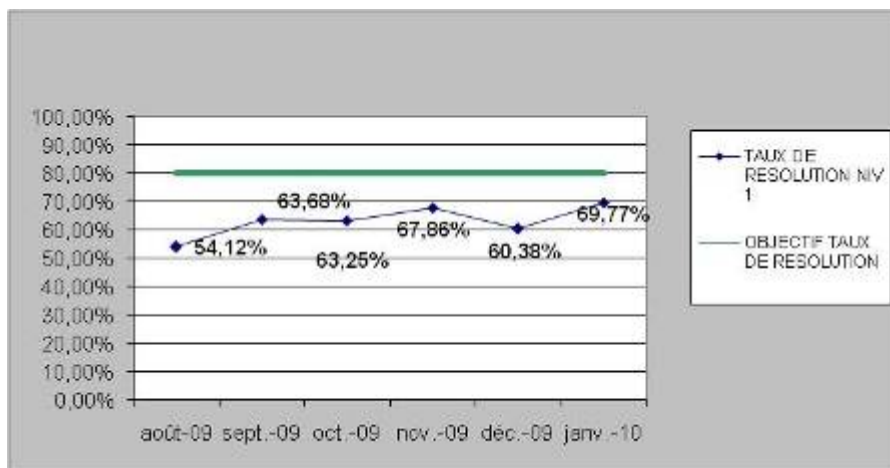


### > Gestion des impacts visuels et organisés





## Retour d'expériences

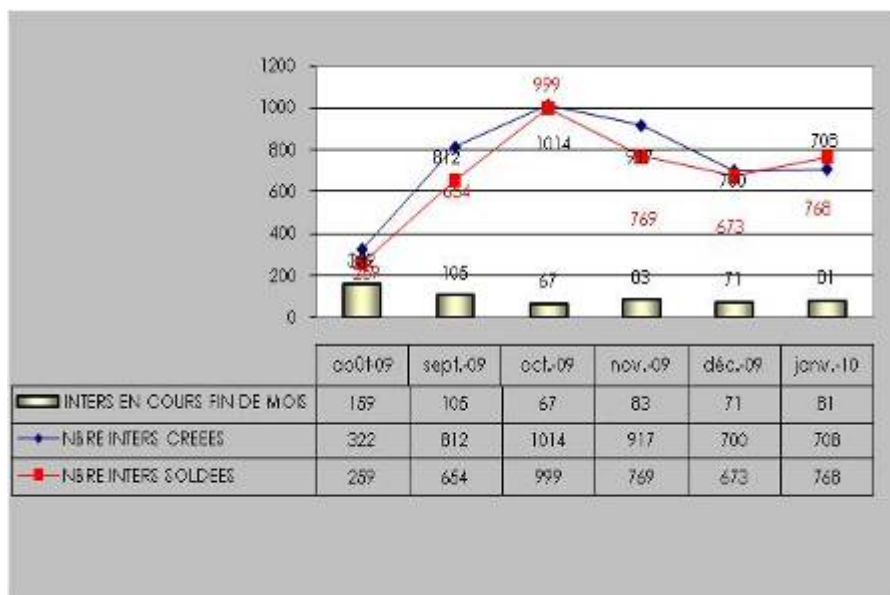


- Le taux de résolution est en hausse : **69,77% (+9,49)**

Le SLA de 80% n'est pas respecté ce mois-ci mais c'est le meilleur depuis le mois d'Aout.

- Le ratio inter/appels reçus est en hausse : **85,30% (+1,27)**

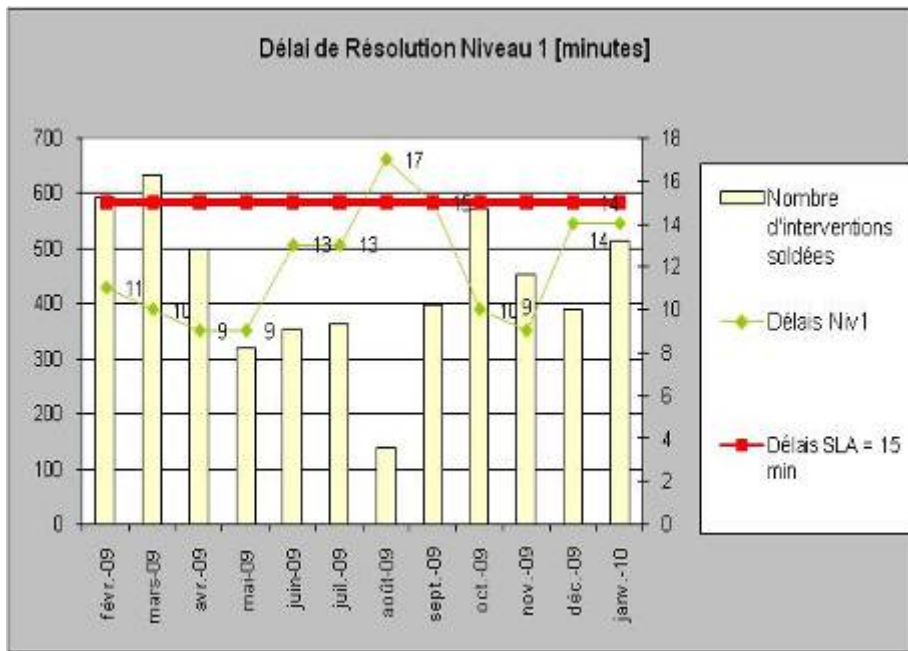
Ce chiffre est basé sur le nombre total d'interventions et d'appels de Neopost Industrie et Neopost Distribution.



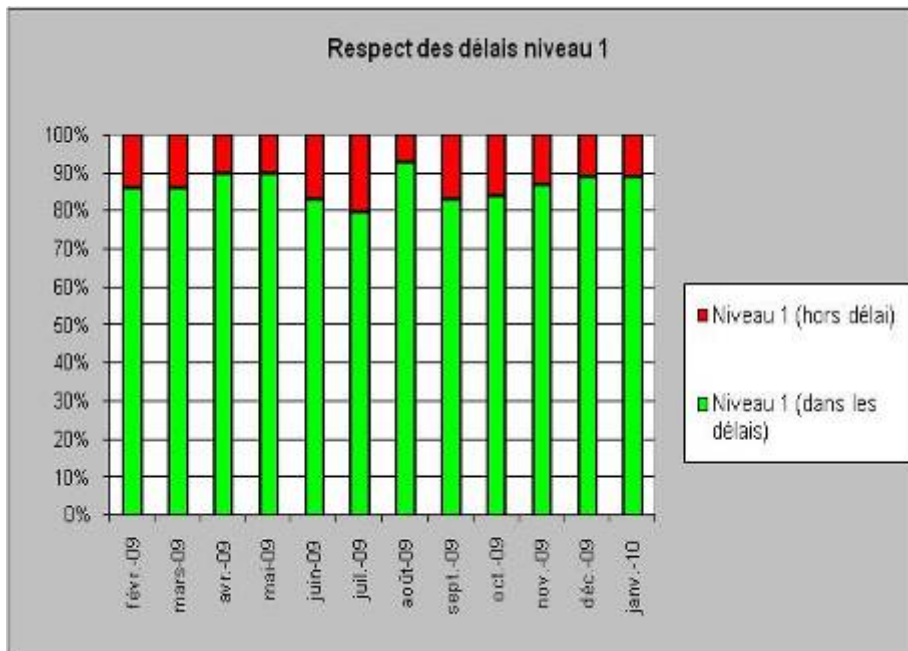
- Le nombre d'inters créés est en hausse : **708 (+8)**
- Le nombre d'inters soldés est en hausse : **768(+95)**.
- Le nombre d'interventions en cours est en hausse : **81 (+10)**

### Plan d'action :

La revue assidue des tickets de criticité FORTE et MOYENNE a permis d'en améliorer sensiblement leur durée de traitement. Pour continuer dans cette démarche, la revue des tickets N1 a été mise en place en octobre et doit continuer.

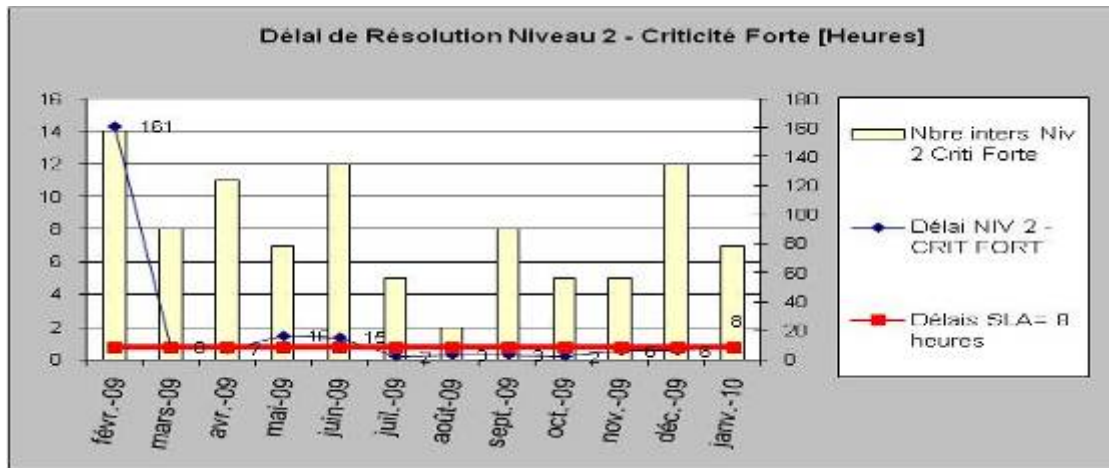


-Le **délai de résolution** est stable ce mois ci : **14 min.** Il respecte le **SLA défini de 15 min.**

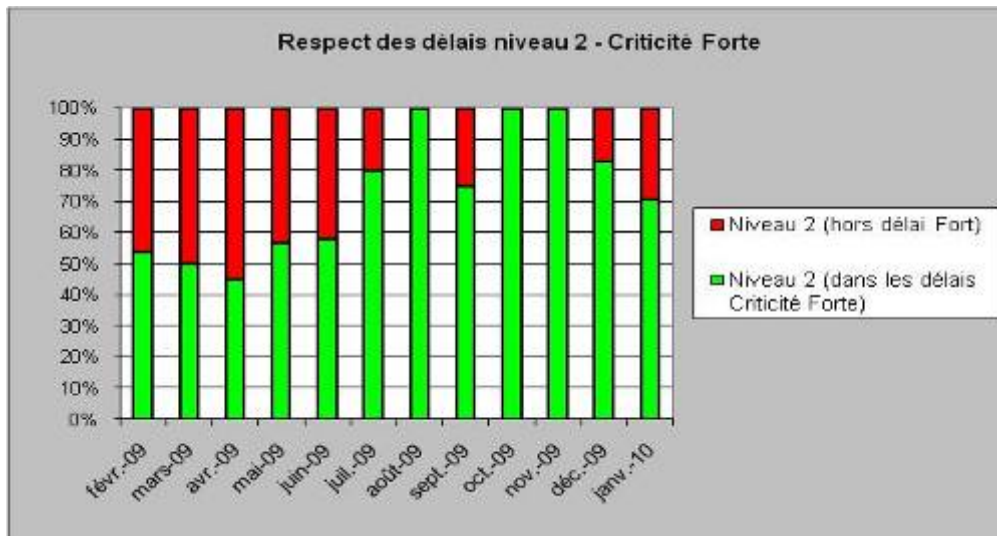


- Le **pourcentage de dossiers résolus en moins de 15 min** est en hausse : **89 %.**

**Plan d'action :**  
RAS



Délai de traitement des interventions criticité forte : **8h**

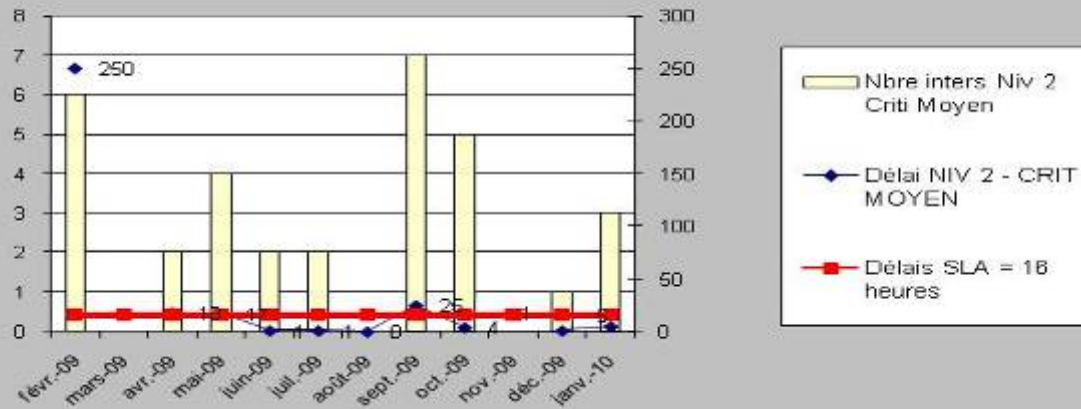


**Plan d'action :**  
RAS

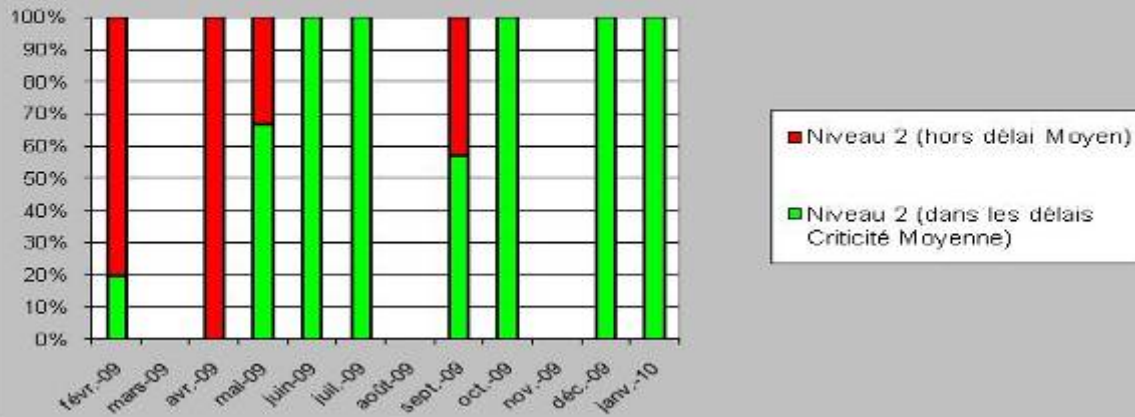
**Consignation des actions menées.....**

Date	Nature de l'incident	Résolution	Durée de l'incident
05/01/2010	Soucis sur un onduleur de Clichy.	Traité par la DSI	24h
12/01/2010	Soucis d'impression sur SAP	Traité par la DSI	02h15
14/01/2010	réception des mails des mails extérieurs pour certains sites	Traité par la DSI	02h15
19/01/2010	Restauration de fichier sur NEOFR29	Restauration effectuée	08h00
20/01/2010	Restauration de fichier sur ROISSY1	Restauration effectuée	03h15
22/01/2010	Restauration de fichier sur SATAS 34	Restauration effectuée	02h45
28/01/2010	NEOFR29 inaccessible	Traité par la DSI	16 min

Délai de Résolution Niveau 2 - Criticité Moyenne [Heures]



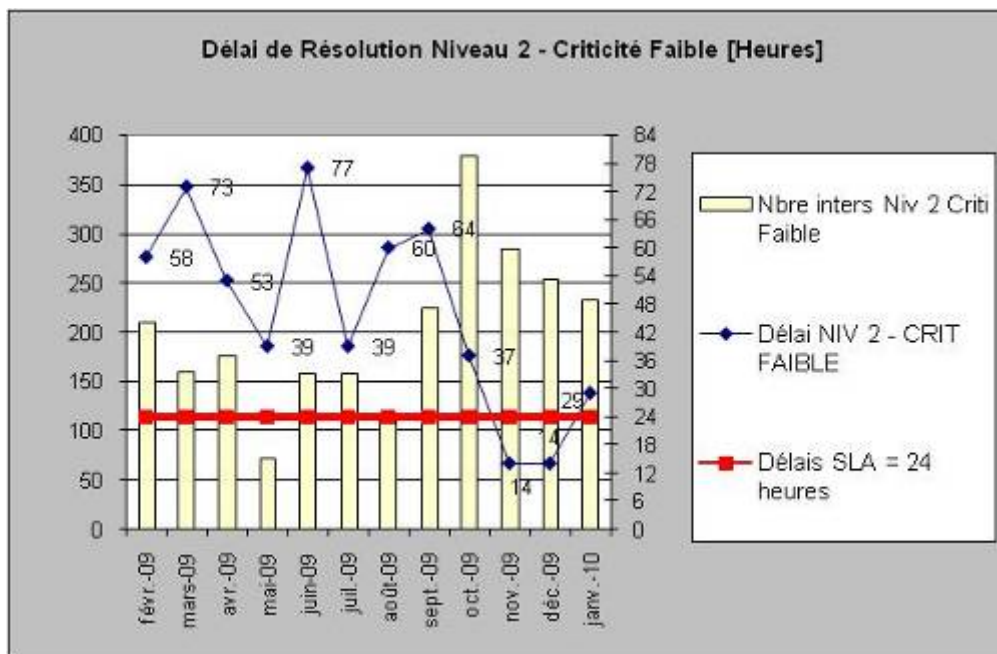
Respect des délais niveau 2 - Criticité Moyenne



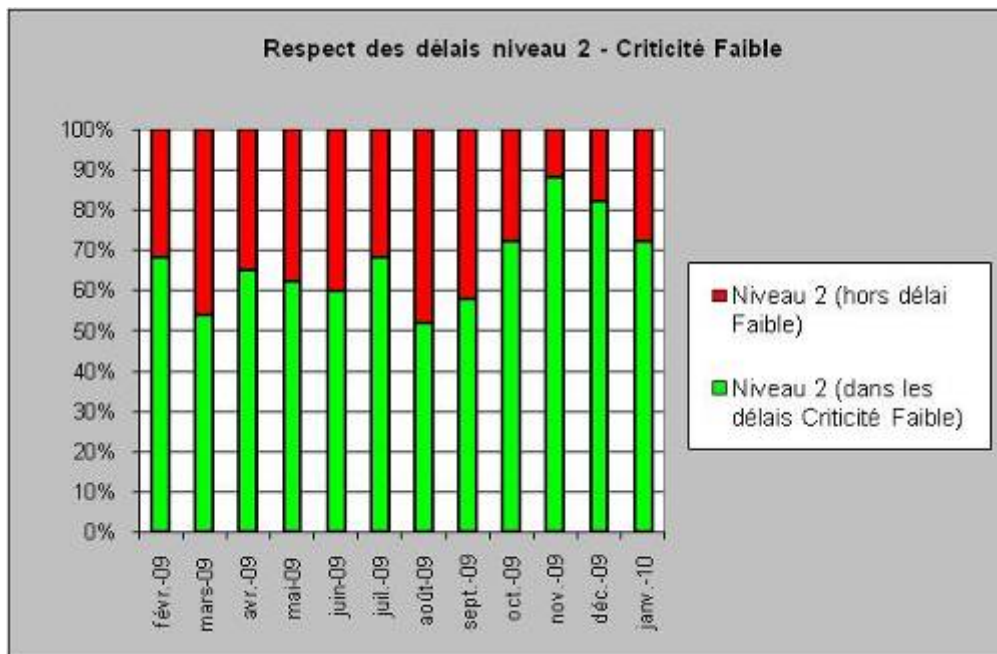
**Plan d'action :**  
RAS

**Consignation des actions menées.....**

<u>Date</u>	<u>Nature de l'incident</u>	<u>Résolution</u>	<u>Durée de l'incident</u>
04/01/10	Impossible de valider des commandes dans SAP	Traité par la DSI	01h00
08/01/10	BO inaccessible	Base accessible à partir de 9h uniquement	15 min
13/01/10	Ancienne GED inaccessible	Traité par la DSI	11h00



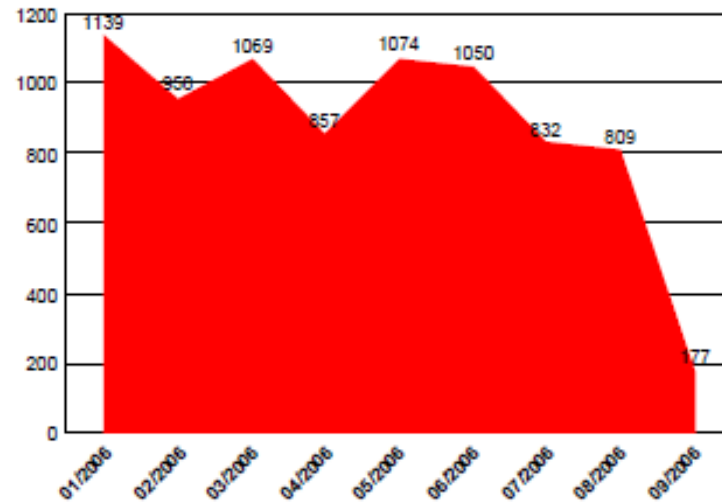
- Le délai de résolution pour les incidents critiques faibles de NIV2 est en hausse : **29 H.**
- Le SLA de 24H n'est pas respecté



- Le pourcentage de dossiers résolus dans les délais baisse : **72%**

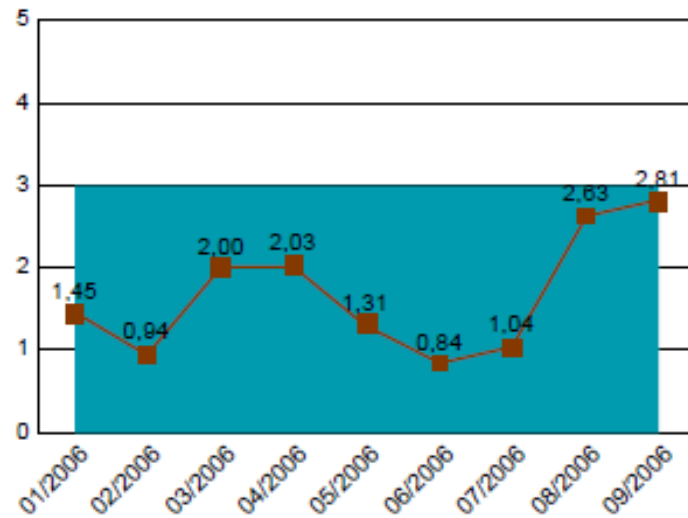
**Plan d'action :**  
RAS

### Nombre de tickets Ouverts



Nb total (2 006) = 7 965

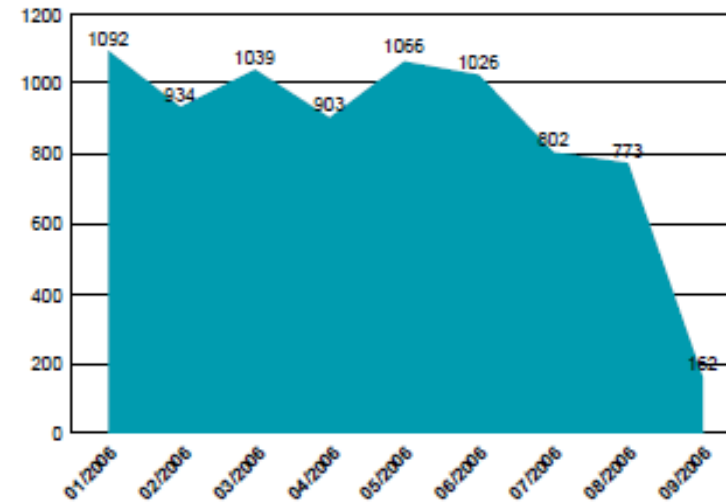
### Temps de résolution (j)



Tps moyen (2 006) = 1,53 j

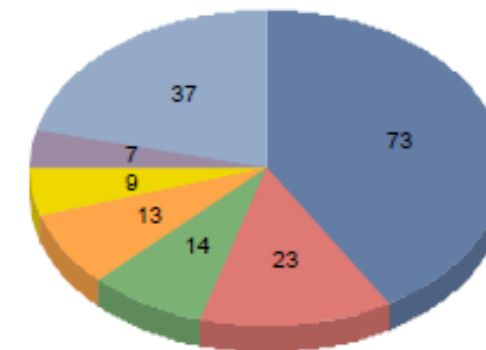
■ Tps Réso moyen  
■ SLA

### Nombre de tickets Clos



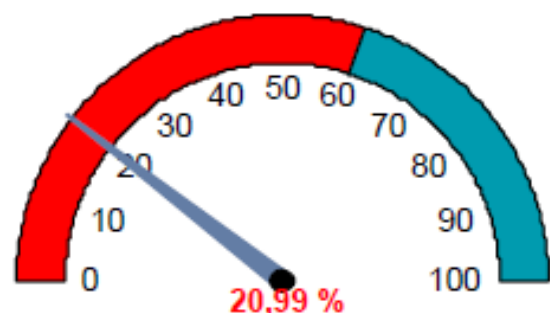
Nb total (2 006) = 7 797

### Répartition par sociétés (nb)



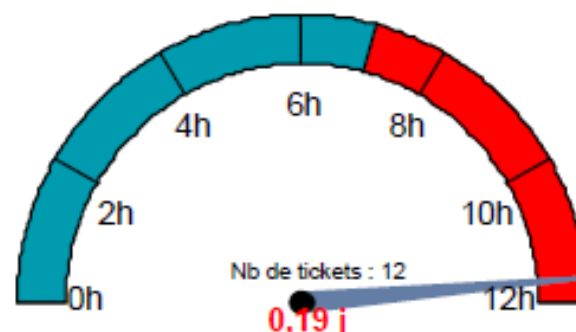
M6	73
M6 INTERACTIONS	14
C.PRODUCTIONS	13
METROPOLE TELEVISION	9
M6 PUBLICITE	7
Autres	37
Total:	176

### Taux de résolution en ligne (%)



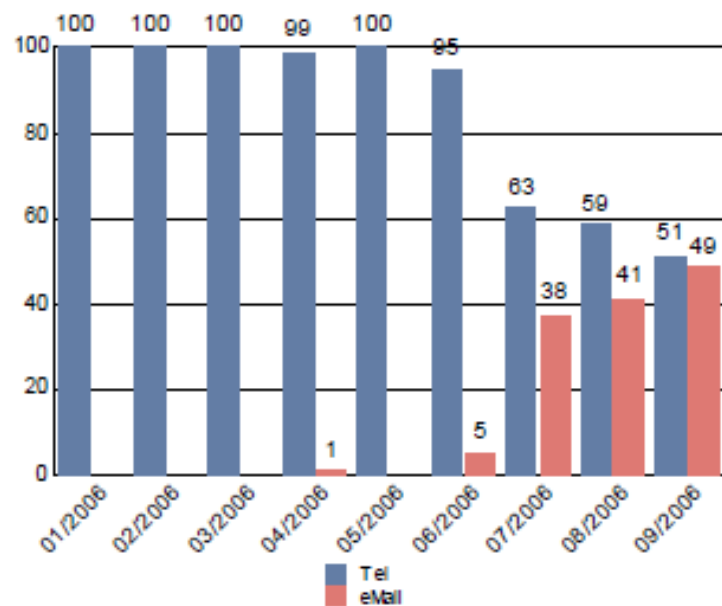
Vs M-1 : -1,59% / Tx (2 006) : 31,54%

### Temps de résolution VIP (h)



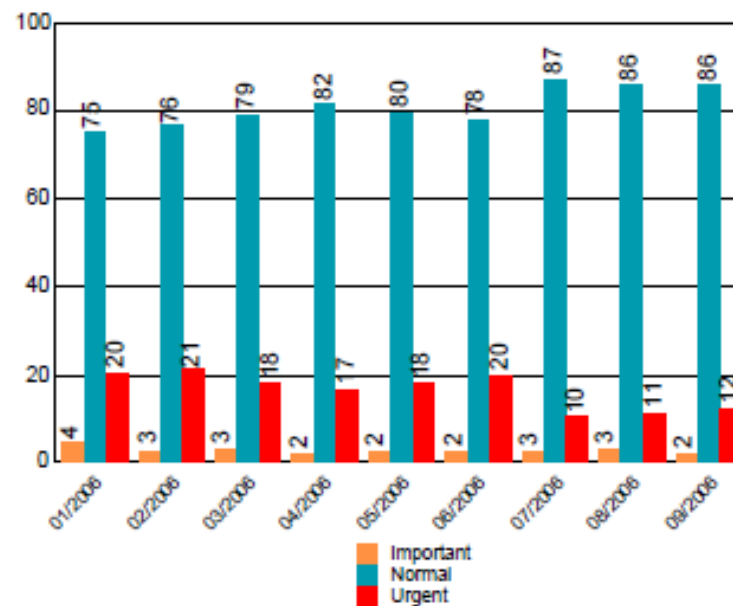
Vs M-1 : -27,19 j / Tx (2 006) : 17,11 j

### Répartition par canal (%)



Tx (2 006) Self Service : 0,00%  
 Téléphone : 91,02%  
 Mail : 10,12%

### Répartition par priorité (%)





## Help Desk Morning – 18 Mars 2010

SUPPORTER  
INTEGRATION & SERVICES



Questions / réponses



Help Desk Morning – 18 Mars 2010

SUPPORTER  
INTEGRATION & SERVICES



**La mesure de la performance du Service Desk**  
Comment le Service Desk peut-il contribuer à la performance  
des Utilisateurs ?

**RDV le mardi 1<sup>er</sup> Juin 2010**