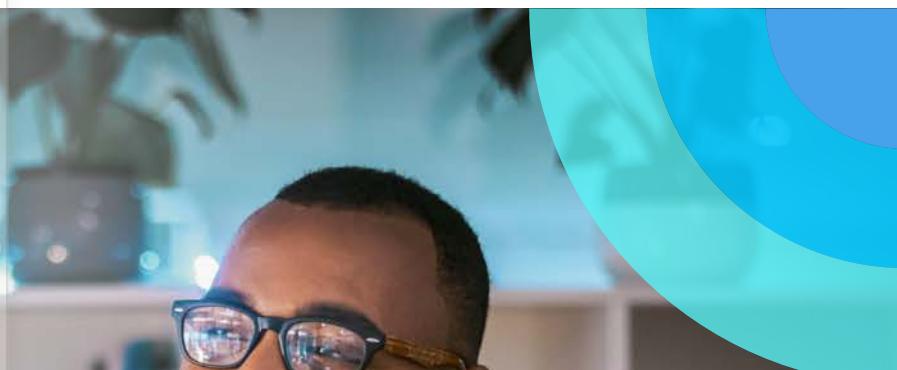
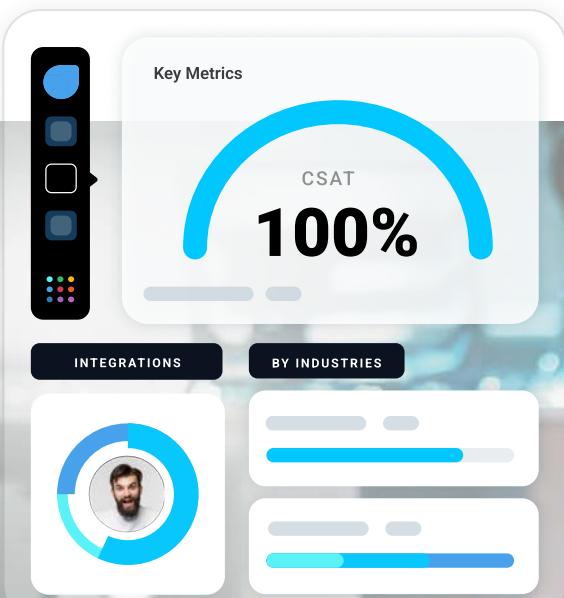




RAPPORT ANNUEL - 2023

Freshservice Service Management Benchmark Report



Sommaire

1	Résumé et résultats clés	03	6	Privilégier l'expérience employé pour améliorer le score de satisfaction client	22
	1.1 Résultats clés du FBR 2023	05		6.1 Base de connaissances	23
2	Jeu de données et méthodologie	06		6.2 Catalogue de services	24
3	Les 7 indicateurs de performance clés de la gestion des services	08		6.3 Canaux favoris	26
4	Améliorer la productivité des agents et l'efficacité des services avec la technologie appropriée	10	7	Niveaux de référence mondiaux et tour d'horizon des différents secteurs	28
	4.1 Réacheminement des tickets basé sur l'IA	11		7.1 Niveau de référence par secteur d'activité	29
	4.2 Bots	12		7.2 Niveau de référence par région	33
	4.3 Suggestions intelligentes	14		7.3 Niveau de référence par taille d'entreprise	40
	4.4 Matrice des priorités	15	8	La voie à suivre pour la gestion des services	42
5	Mise en lumière : améliorer le délai de rentabilité à grande échelle	16		8.1 Conclusions	43
	5.1 Automatisation des scénarios	17	9	Annexe	45
	5.2 Automatisation des flux de travail	18		9.1 Gestion des services : terminologie et définitions	46
	5.3 Intégration des services d'assistance	19		9.2 Évaluer votre équipe informatique	49
			10	À propos de Freshworks	50



CHAPITRE UN

Résumé et résultats clés

Face aux contraintes économiques actuelles, les chefs d'entreprise n'ont eu d'autre choix que de gagner en efficacité¹ et de rentabiliser au maximum leurs investissements informatiques. Qu'il s'agisse de la croissance, de l'expérience de service ou de l'optimisation des outils et des processus, les dirigeants doivent s'en remettre aux responsables des technologies.

Jamais la pression n'a été aussi forte pour que les directeurs des systèmes d'information opèrent la transformation numérique, adoptent des outils intelligents et génèrent des résultats avec moins de ressources. Pourtant, huit entreprises informatiques sur dix² dépensent plus que ce qu'elles ne devraient pour leurs abonnements de plateforme de gestion des services informatiques (ITSM), plus de la moitié de la valeur de leurs contrats étant liée à l'achat de fonctions dont elles n'ont pas besoin.

De même que lorsqu'ils ont dû gérer les défis inhérents à l'épidémie de COVID-19, les responsables des technologies doivent faire preuve d'un sens des affaires aigu dans cette nouvelle étape décisive. Disposer des outils et des technologies appropriés est un prérequis pour accélérer la croissance commerciale et améliorer l'expérience de service offerte aux clients et aux employés. L'heure est venue de se séparer des inflagiciels et d'adopter des solutions logicielles adaptées, qui répondent aux besoins de l'entreprise.

66

Face à l'instabilité économique, les équipes informatiques jouent un rôle essentiel pour optimiser les processus et l'utilisation des ressources dans toute l'entreprise. Les responsables informatiques ne doivent pas oublier d'optimiser « l'activité informatique ». Le suivi et l'optimisation de l'utilisation des outils, la rationalisation des outils, ainsi que l'amélioration de la fourniture de services constituent des axes de travail majeurs qui permettront au service informatique d'opérer en tant qu'entité commerciale efficace. Il est tout aussi important pour le service informatique que pour l'entreprise de disposer d'outils permettant le déploiement rapide des changements de processus, afin de générer de la valeur plus rapidement.



Prasad Ramakrishnan,

Directeur des systèmes d'information de Freshworks

C'est pour toutes ces raisons que le rapport annuel Freshservice Benchmark Report (FBR) a été créé. L'objectif du FBR est d'établir une base de référence pour les indicateurs de performance clés (Key Performance Indicators, KPI) et d'encourager les entreprises à mesurer leurs KPI et leurs données de référence par rapport à cette base. Il s'agit d'un moyen d'agir pour les responsables des technologies en s'appuyant sur des solutions rapides, simples et puissantes, qui leur permettent de prouver la valeur du service informatique à toute l'entreprise.

Pour la troisième édition de ce rapport annuel, le FBR 2023 regroupe des données anonymes issues de plus de 100 pays, 7 400 entreprises de toutes tailles et 118 millions de tickets uniques, pour la période allant de janvier à décembre 2022. Le rapport définit les sept (7) KPI importants pour les responsables de la gestion des services, qui sont ensuite analysés par secteur d'activité, région et taille d'entreprise.

¹ <https://about.fb.com/news/2023/03/mark-zuckerberg-meta-year-of-efficiency/>

² [A Buyer's Guide to ITSM Platforms](#)

1.1 Résultats clés du FBR 2023

1 **Amélioration du délai de rentabilité** : en automatisant les processus métier, les entreprises constatent une diminution du temps de résolution moyen d'environ **23 %**, ce qui raccourcit le délai de rentabilité. Ces sociétés résolvent également les demandes des utilisateurs finaux durant la première interaction (taux de résolution au premier contact de **80,1 %**) et respectent leurs accords de niveau de service à **96,7 %**.

96,7 %

de respect des accords de niveau de service

2 **Chat et collaboration** : les employés qui utilisent le chat comme canal de communication enregistrent le temps d'attente le plus court et bénéficient d'une résolution rapide. Lorsque les employés contactent le service informatique par chat ou via des applications de collaboration telles que Microsoft Teams et Slack, ils reçoivent une réponse rapide (en moyenne, dans les **6 heures**) et leurs problèmes sont résolus plus vite durant la première interaction (taux de résolution au premier contact de **93,4 %**).

93,4 %

de résolution au premier contact

3 **Productivité des agents** : l'utilisation des bots pour aider les agents permet d'améliorer leur productivité. Les agents peuvent gérer et résoudre les tickets **57 %** plus rapidement et sont capables de fournir une première réponse près de **48 % plus vite**. Les bots aident également à résoudre davantage de demandes des utilisateurs finaux durant la première interaction, ce qui aboutit à un taux de résolution au premier contact de **92,3 %**, un chiffre qui dépasse le niveau de référence Freshservice.

57 %

de réduction du temps de résolution moyen

4 **IA conversationnelle** : l'assistance conversationnelle générée par l'IA aboutit à un taux élevé de réacheminement des tickets. Pour les entreprises qui utilisent des agents virtuels basés sur l'IA, le taux de réacheminement des tickets atteint environ **46 %**, ce qui réduit le volume de problèmes récurrents et permet aux agents de se concentrer sur les opérations métier essentielles.

46 %

de réacheminement des tickets

5 **Suggestions intelligentes** : les agents peuvent répondre et résoudre rapidement les tickets en exploitant l'IA et en associant automatiquement les incidents similaires. Les suggestions intelligentes simplifient la gestion des incidents en aidant les agents à répondre et à résoudre les problèmes **23 % plus rapidement**.

23 %

de réduction du temps moyen de première réponse



CHAPITRE DEUX

Jeu de données et méthodologie

Le rapport Freshservice Service Management Benchmark Report 2023 (FBR 2023) a collecté des données clients issues de plus de 118 millions de tickets uniques, provenant de 7 436 entreprises de toutes tailles dans 106 pays. Ces 118 millions de tickets ont été émis au cours de la dernière année civile (de janvier à décembre 2022). Le jeu de données a été choisi pour créer une représentation fidèle des expériences client de Freshworks parmi l'ensemble des secteurs d'activité, des régions et des tailles d'entreprises, en veillant avant tout à préserver l'anonymat des données.

Basé sur des données issues de



14 secteurs d'activité



Plus de 100 pays



Plus de 7 400 entreprises



Plus de 118 millions de tickets



CHAPITRE TROIS

Les 7 indicateurs de performance clés de la gestion des services

Les responsables de la gestion des services doivent prendre la mesure de la charge de travail pour bien comprendre les performances des processus de services d'assistance et la façon dont ils affectent les objectifs commerciaux à l'échelle globale. Compte tenu du nombre infini d'indicateurs disponibles, il est essentiel pour les responsables de la gestion des services de savoir quels paramètres méritent d'être suivis, mesurés et comparés.

Le rapport FBR 2023 définit sept (7) indicateurs de performance clés (KPI) largement utilisés dans le secteur pour évaluer l'efficacité de la fourniture de services d'une entreprise. Les valeurs de référence ont été déterminées en utilisant la médiane pour l'ensemble des secteurs d'activité, des régions et des entreprises, afin de créer un indice pondéré.

Tableau 1 : Les 7 indicateurs de performance clés (KPI) de la gestion des services informatiques

N°	Indicateur (KPI)	Freshservice Benchmark 2023	Orientation pour un changement/ impact positif	Définition
1	Satisfaction client	97,4 %	Hausse favorable	Évaluation du niveau de satisfaction des utilisateurs finaux et des clients vis-à-vis de la qualité des services informatiques fournis.
2	Temps moyen de première réponse*	10,73 heures	Baisse favorable	Temps nécessaire pour qu'un agent fournit une réponse initiale quand un utilisateur final signale un incident ou sollicite un service.
3	Temps de résolution moyen*	25,60 heures	Baisse favorable	Temps nécessaire pour que l'équipe du centre d'assistance résolve complètement les demandes et/ou les problèmes des utilisateurs finaux.
4	Temps moyen de première affectation*	16,95 heures	Baisse favorable	Cet indicateur, également connu comme le temps passé dans la file d'attente, désigne le délai écoulé avant qu'un ticket entrant soit affecté à un agent ou à un groupe suite à sa création initiale.
5	Résolution au premier contact	72,0 %	Hausse favorable	Pourcentage de tickets entrants résolus durant la première interaction avec l'utilisateur final.
6	Pourcentage de résolution respectant les accords de niveau de service	95,0 %	Hausse favorable	Pourcentage de tous les tickets qui ont été résolus dans le respect des accords de niveau de service.
7	Pourcentage de première réponse respectant les accords de niveau de service	94,8 %	Hausse favorable	Pourcentage de tickets pour lesquels les agents ont initié une première réponse en respectant les accords de niveau de service.

*Toutes les heures s'entendent en heures ouvrées, sauf pour le temps moyen de première affectation, qui est donné en heures calendaires. Le temps moyen de première affectation est calculé comme la différence entre l'heure à laquelle un ticket a été créé et l'heure à laquelle il a été affecté à un agent ou à un groupe pour la première fois.



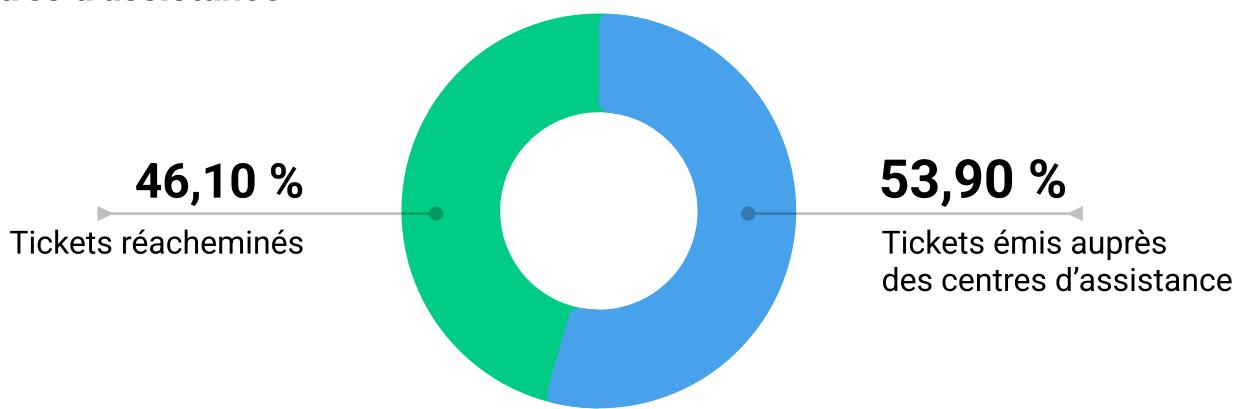
CHAPITRE QUATRE

Améliorer la productivité des agents et l'efficacité des services avec la technologie appropriée

4.1 Réacheminement des tickets basé sur l'IA

La mise en œuvre de bots basés sur l'IA et dotés d'un système de compréhension du langage naturel permet de fournir des informations pertinentes aux employés et aux utilisateurs finaux, ce qui aboutit à une résolution plus rapide des demandes et des problèmes courants. Outre le gain d'autonomie pour les utilisateurs finaux, la charge de travail des agents est également réduite lorsqu'une résolution est fournie plus rapidement sans qu'ils n'aient à intervenir, ce qui leur laisse davantage de temps pour se concentrer sur les tâches métier essentielles et augmente leur productivité globale.

Graphique 1 : Impact des bots basés sur l'IA sur les tickets émis auprès des centres d'assistance



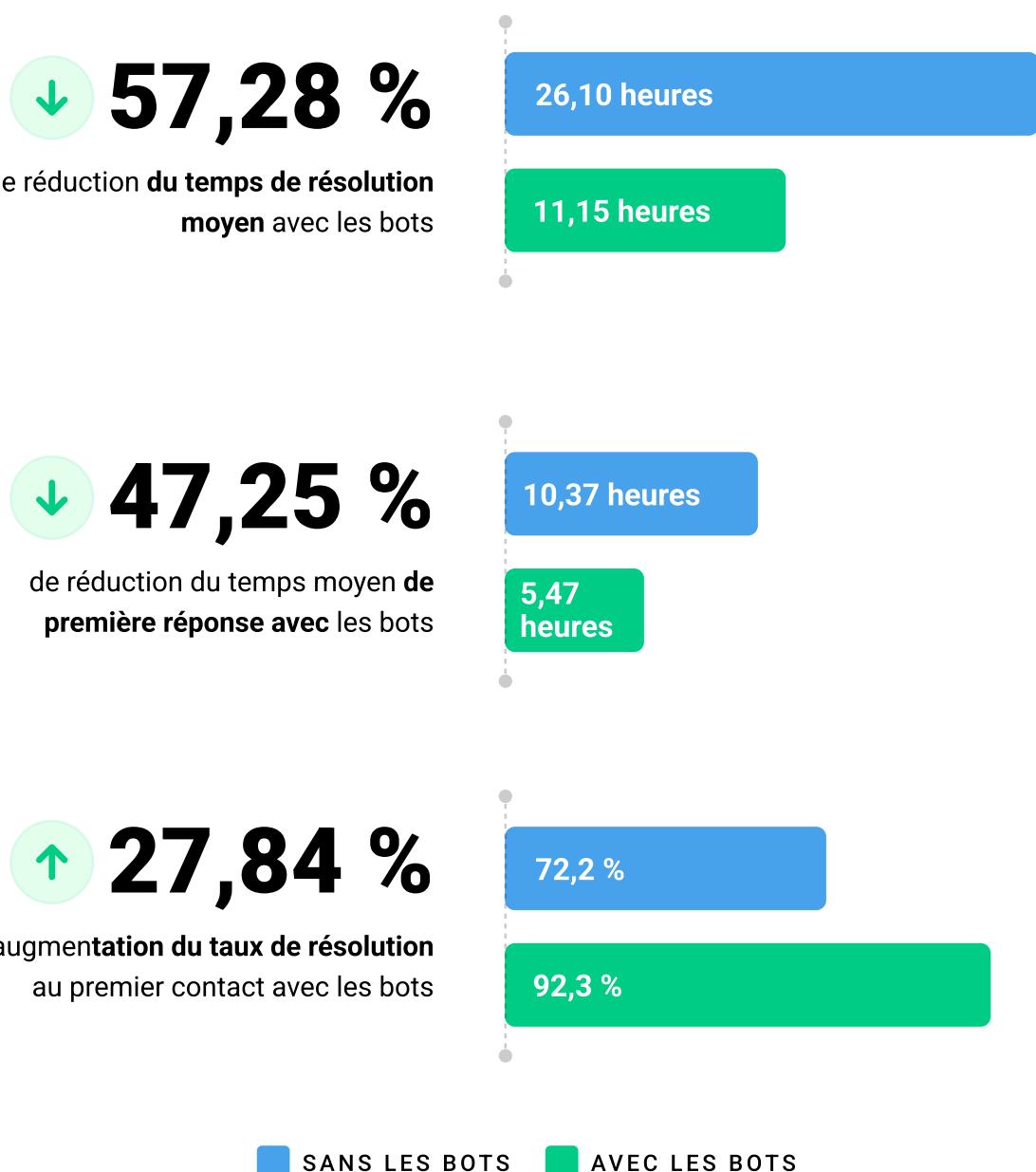
46,10 % des tickets sont réacheminés avec les bots basés sur l'IA

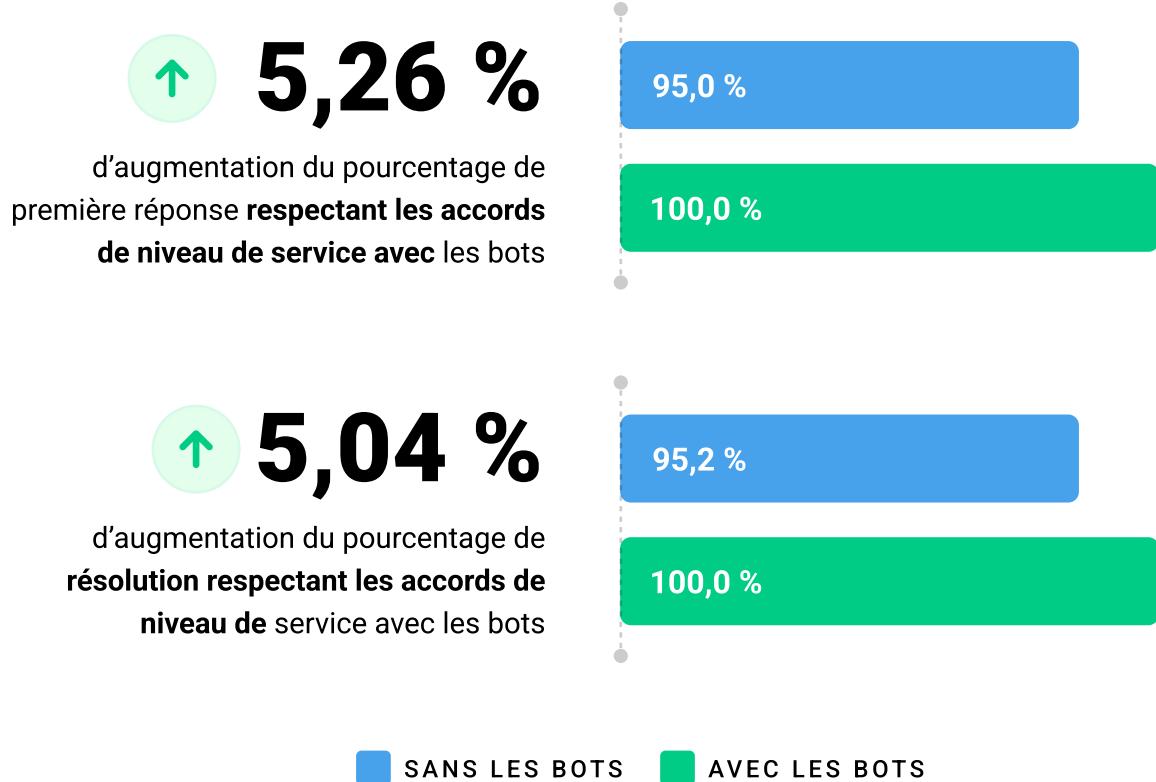
Observations clés

- 1 **Réacheminement des tickets** : les entreprises qui utilisent des agents virtuels basés sur l'IA enregistrent un taux de réacheminement des tickets d'environ **46 %**, ce qui signifie que près de la moitié des interactions des employés ou des utilisateurs finaux ont été gérées uniquement par les agents virtuels.
- 2 **Expérience de service positive** : les utilisateurs finaux bénéficient également d'une assistance pour la résolution des problèmes simples et reçoivent des réponses instantanées et personnalisées à leurs demandes, ce qui aboutit à une expérience de service positive.
- 3 **Réduction du volume de tickets** : le volume total de tickets entrants et de demandes de services liés aux processus informatiques diminue, dans la mesure où les agents virtuels aident les équipes du service informatique en gérant plusieurs interactions et fournissent une assistance conversationnelle aux utilisateurs finaux autour des problèmes courants.

4.2 Bots

Le déploiement des bots dans les applications de messagerie collaborative est un moyen d'améliorer fortement la productivité, puisqu'ils aident les agents et les utilisateurs finaux à réaliser des tâches spécifiques en lien avec les tickets. Cela permet la mise à jour instantanée des tickets, l'accélération des processus d'approbation et la création d'une expérience collaborative pour les équipes informatiques sur les plateformes de chat. En outre, en fournissant des solutions automatisées pour suivre les tickets, ces bots favorisent un sentiment d'autonomie chez les utilisateurs finaux et les agents et simplifient les démarches nécessaires de leur part.



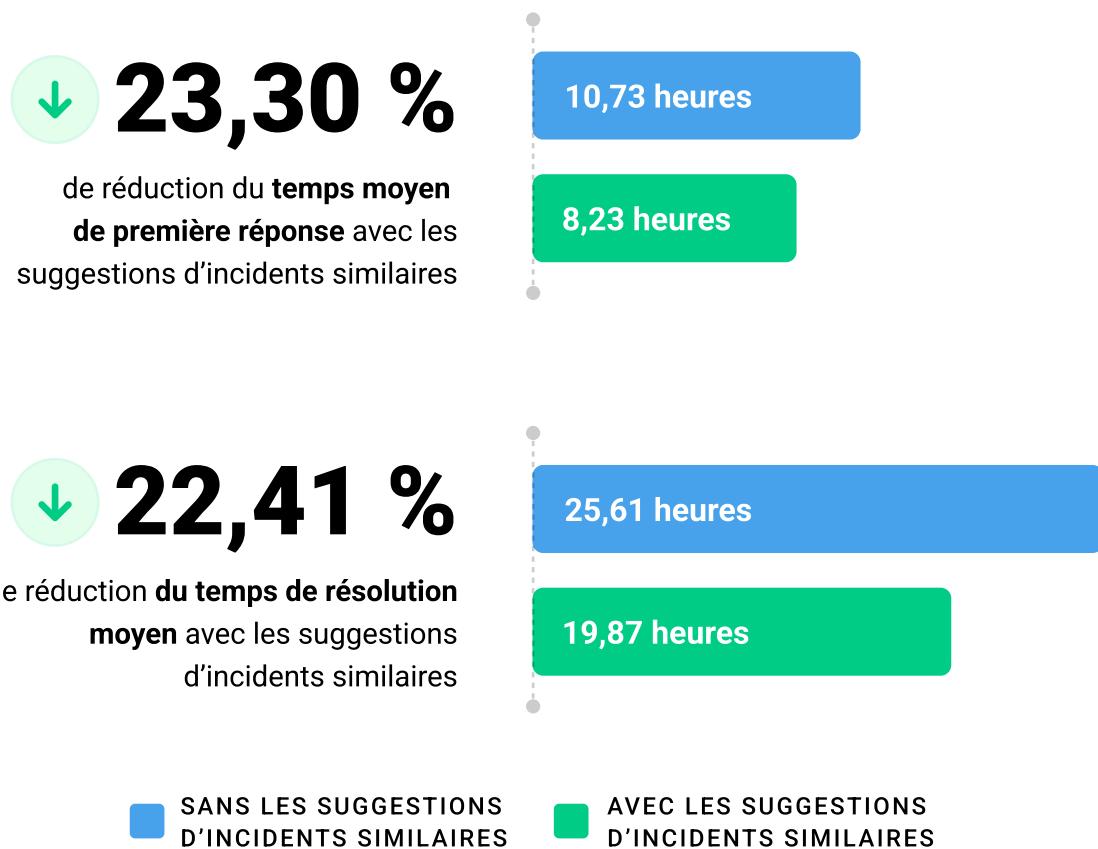


Observations clés

- 1 Les entreprises qui utilisent des bots automatisés pour accroître la productivité de leurs agents via des applications collaboratives comme Microsoft Teams et Slack constatent une amélioration de presque tous les KPI.
- 2 Les équipes informatiques résolvent les tickets plus rapidement avec l'aide des bots automatisés, le temps de résolution moyen enregistrant une baisse considérable de **57,28 %**. L'effet sur les accords de niveau de service est positif (avec un taux moyen de **100 %**). Cela signifie que les agents peuvent collaborer et résoudre les tickets rapidement en suivant leur cycle de vie depuis leurs canaux de chat.
- 3 Les employés et les utilisateurs finaux reçoivent également plus rapidement une première réponse de la part des agents du service informatique, puisque le temps moyen de première réponse augmente de **47,25 %**. Le taux de résolution au premier contact atteint **92,3 %** (soit environ **28 %** de plus que notre niveau de référence), ce qui indique une plus forte probabilité que le problème des utilisateurs finaux soit résolu lors de la première interaction.

4.3 Suggestions intelligentes

Les recommandations intelligentes basées sur l'apprentissage automatique suggèrent des incidents semblables aux tickets traités par les agents. Ces suggestions intelligentes favorisent une résolution plus rapide, efficace et standardisée pour les services d'assistance. L'intelligence prédictive aide à classer, hiérarchiser et gérer les incidents en fonction des données historiques et affine en permanence les suggestions au fil du temps.

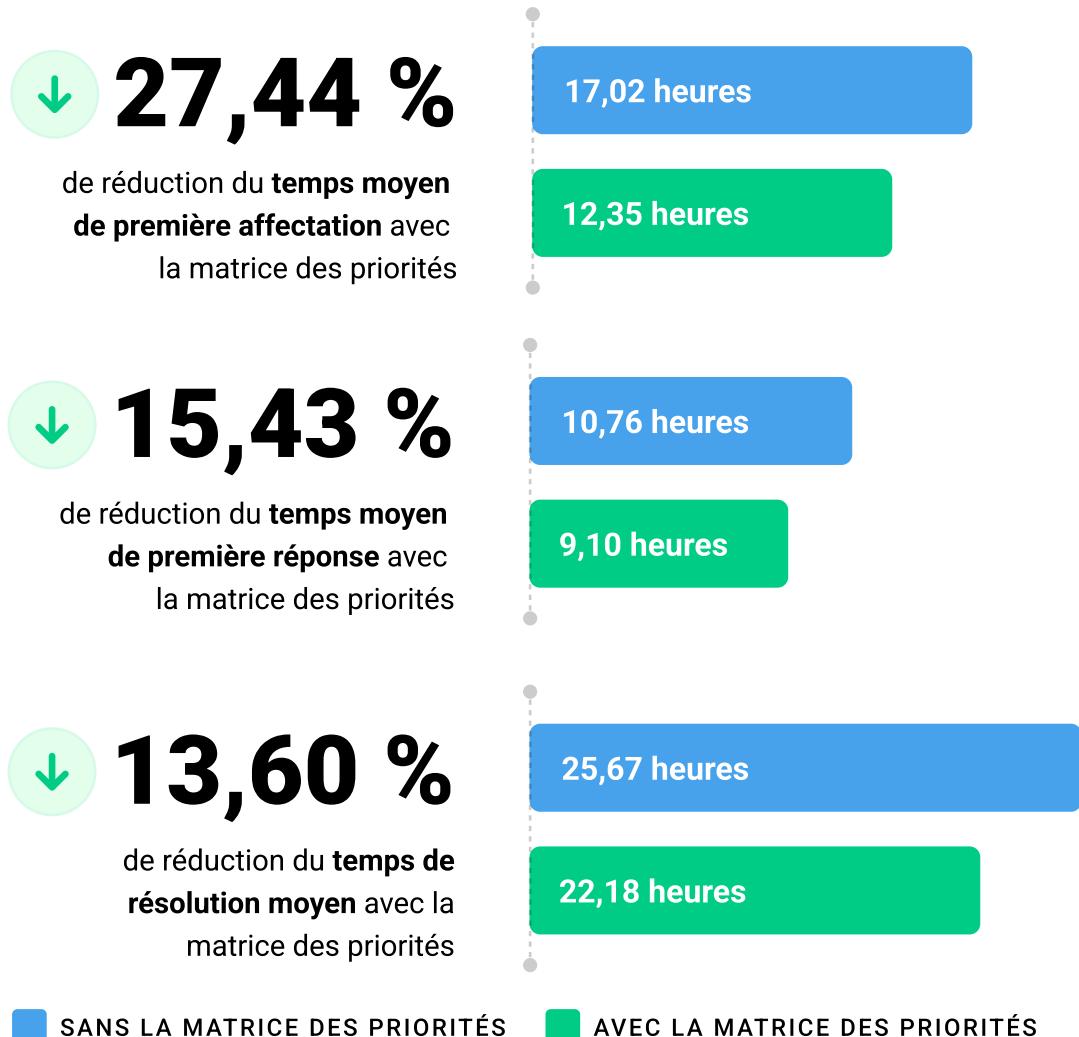


Observations clés

- 1 Lorsque les entreprises utilisent les suggestions basées sur l'apprentissage automatique, les agents répondent aux incidents environ **23 %** plus rapidement et le temps de résolution moyen enregistre une amélioration d'à peu près **22 %**.
- 2 Les suggestions intelligentes aident les agents à résoudre d'importants volumes d'incidents entrants en leur fournissant des informations contextuelles sur les problèmes similaires qui ont été résolus précédemment, ce qui leur permet de gérer les tickets plus facilement et rapidement.

4.4 Matrice des priorités

La matrice des priorités définit l'importance d'un incident, afin que les équipes du centre d'assistance déterminent à quelle vitesse celui-ci doit être traité et résolu. Cela permet de fixer des attentes précises pour les clients et les utilisateurs finaux quant au délai de résolution promis. La matrice des priorités classe automatiquement les incidents en fonction de leur impact et de leur niveau d'urgence. Lorsqu'elle est utilisée, cette technique est un gage de transparence globale pour le service informatique et l'entreprise, puisqu'elle permet aux équipes de hiérarchiser les tâches en toute objectivité.



Observations clés

- 1 Lorsque les entreprises mettent en place une matrice des priorités pour hiérarchiser les tickets entrants, le temps moyen de première affectation diminue de **27,44 %**. Le temps de première réponse et le délai de résolution enregistrent également une amélioration de **15,43 %** et **13,60 %** respectivement, ce qui indique que la matrice permet aux agents de gérer les tickets en privilégiant les incidents critiques et urgents.



CHAPITRE CINQ

Mise en lumière : améliorer le délai de rentabilité à grande échelle

5.1 Automatisation des scénarios

L'automatisation des tâches manuelles fréquentes, répétitives et simples est la meilleure méthode pour augmenter la productivité des agents et éviter qu'ils ne consacrent un temps précieux à des activités de moindre importance. L'automatisation des scénarios améliore fortement l'expérience de centre d'assistance pour les agents, puisqu'elle permet d'automatiser plus facilement plusieurs actions tout en travaillant sur un ticket, mais aussi de gérer rapidement les scénarios récurrents tels que l'affectation, le classement et la mise à jour du statut des tickets.

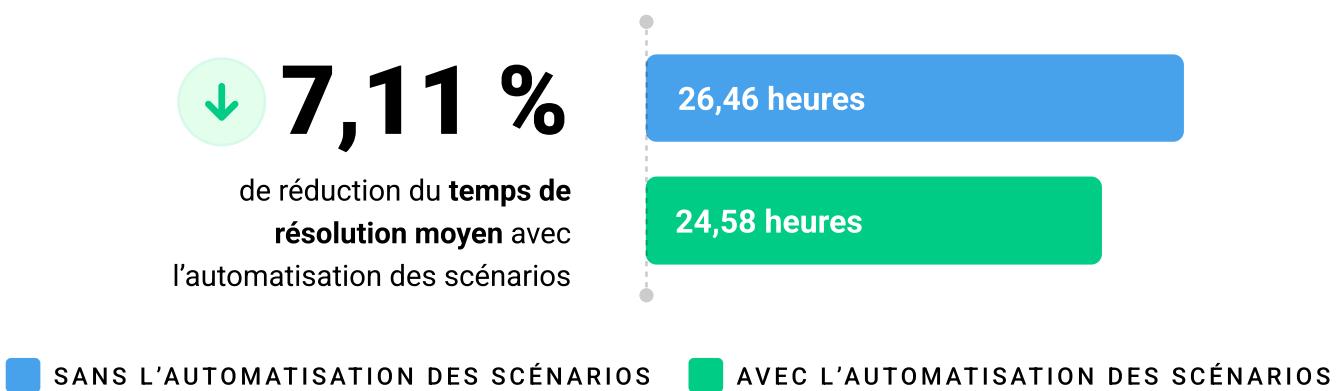


Tableau 2 : Impact du nombre de scénarios sur les KPI

Nombre de scénarios	Pourcentage de résolution au premier contact	Pourcentage de résolution respectant les accords de niveau de service	Pourcentage de première réponse respectant les accords de niveau de service
0	71,5	95,0	95,0
De 1 à 10 scénarios	72,3	94,8	94,7
De 11 à 50 scénarios	74,3	95,6	95,5
Plus de 50 scénarios	80,1	96,7	96,6

Observations clés

- 1 Près de 40 % des entreprises utilisent l'automatisation des scénarios pour les tâches chronophages et répétitives liées aux tickets.

- 2 Les tickets sont résolus plus rapidement lorsqu'une automatisation des scénarios est définie, puisque le temps de résolution moyen diminue de **7,11 %**.
- 3 Lorsque le travail d'automatisation des tâches récurrentes se poursuit, on constate une amélioration stable de la résolution au premier contact. Le taux de résolution au premier contact atteint un niveau record (**80,1 %**) lorsque les centres d'assistance ont automatisé plus de 50 scénarios.

5.2 Automatisation des flux de travail

Les entreprises doivent généralement gérer un grand nombre de tâches opérationnelles au quotidien. L'élimination de ces tâches répétitives et fastidieuses par le biais de l'automatisation des flux de travail a pour effet de libérer les agents, d'alléger leur charge de travail, d'améliorer l'efficacité des centres de service et de rationaliser les opérations. Les systèmes de flux de travail automatisés constituent également un levier pour faire évoluer l'entreprise, puisqu'ils permettent de gérer le temps plus efficacement et de se concentrer sur les objectifs commerciaux fondamentaux.

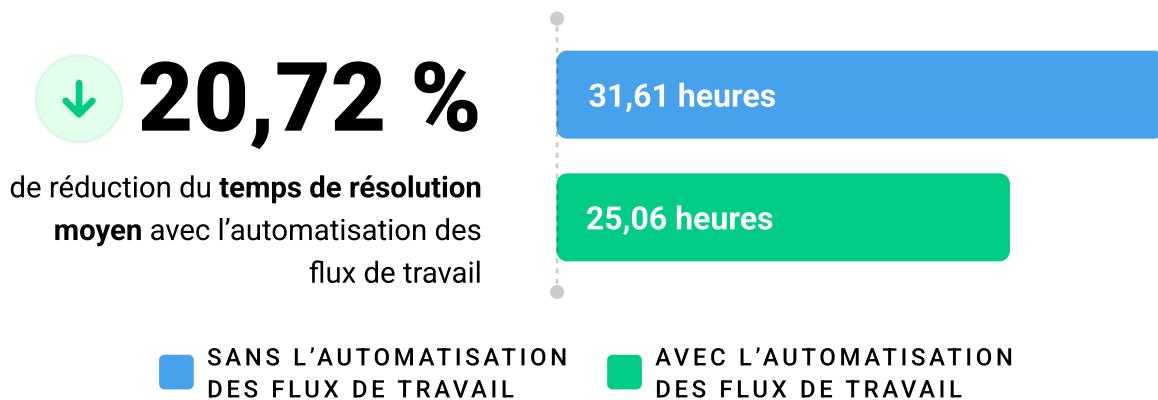


Tableau 3 : Impact du nombre de flux de travail sur le temps de résolution

Nombre de flux de travail	Temps de résolution moyen (en heures)
0	31,61
De 1 à 10 flux de travail	25,56
De 11 à 50 flux de travail	24,48
Plus de 50 flux de travail	24,59



Observations clés

- 1 Plus de 88 % des entreprises ont rationalisé leurs processus métier par le biais de l'automatisation des flux de travail.
- 2 Les entreprises de différentes tailles enregistrent une diminution du temps de réponse moyen d'environ **14 à 36 %** grâce à la mise en place des flux de travail. Cependant, c'est aux entreprises commerciales (de 500 à 1 000 employés) que l'automatisation profite le plus, avec une baisse atteignant **36,48 %**.
- 3 Lorsque les centres d'assistance poursuivent le processus d'automatisation (avec un nombre de flux de travail compris entre 11 et 50), les agents résolvent les tickets environ **23 %** plus rapidement.

5.3 Intégration des services d'assistance

L'intégration à des applications tierces aide à fluidifier le flux de données régulier, facilitant ainsi la collaboration et permettant d'assurer la continuité des expériences au sein de l'entreprise. Il s'agit là d'un moyen d'aider les centres d'assistance à décloisonner les processus, d'améliorer le temps de résolution et la visibilité, ainsi que de réduire les coûts. Lors de la mise à l'échelle des opérations, les intégrations permettent aux agents de fusionner rapidement et facilement des fonctionnalités essentielles au sein des services d'assistance existants, ce qui augmente la portée de la solution et améliore l'ensemble de l'expérience utilisateur.

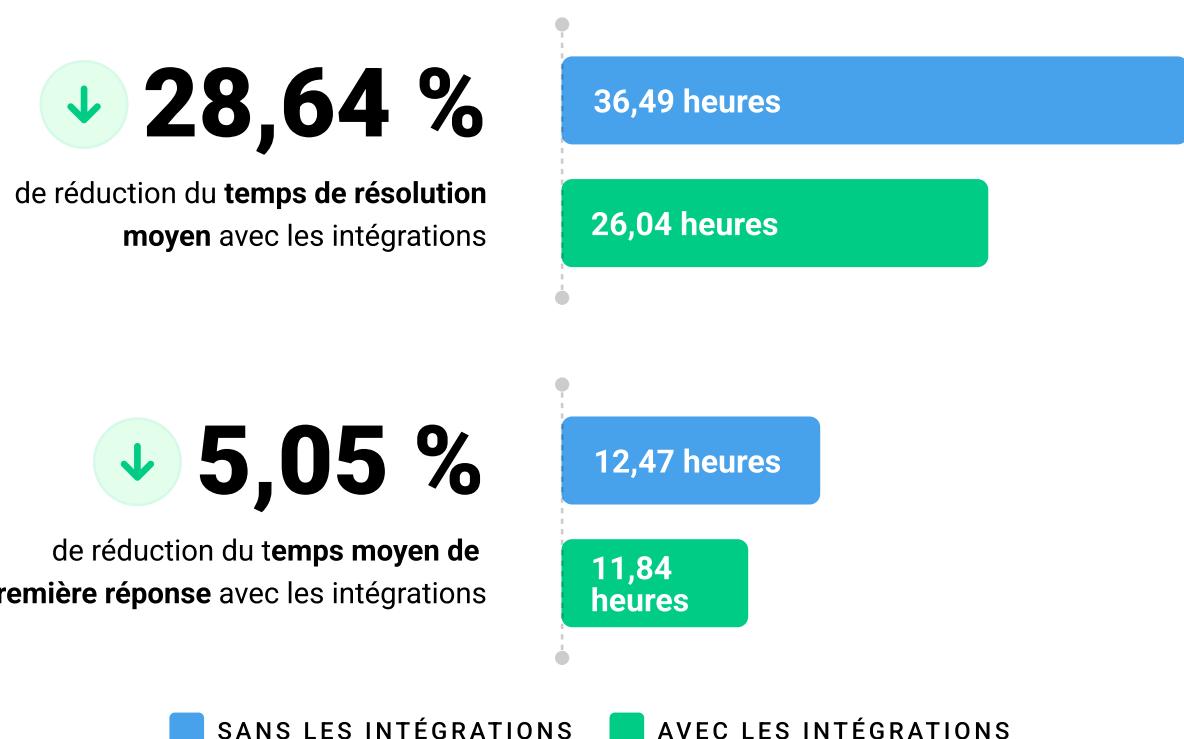


Tableau 4 : Impact du nombre d'intégrations sur les KPI

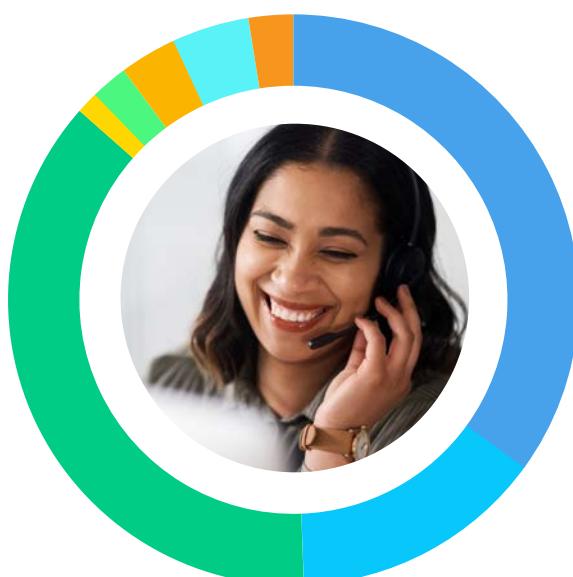
Nombre d'intégrations	Temps moyen de première réponse (en heures)	Temps de résolution moyen (en heures)
0	12,47	36,49
De 1 à 10 intégrations	11,91	26,30
Plus de 11 intégrations	9,89	20,16



Observations clés

- 1 Lorsque les entreprises exploitent une technologie tierce éprouvée dotée de fonctionnalités très riches pour développer les capacités du centre d'assistance, on constate une augmentation d'environ **29 %** du temps de résolution.
- 2 Les centres d'assistance disposant d'applications polyvalentes (plus de 11 intégrations) ont fortement amélioré leur temps de réponse moyen et leur temps moyen de première réponse, à hauteur de **45 %** et de 21 % environ respectivement.

5.3.1 Catégories d'intégrations



35,0 %	Productivité des agents
14,5 %	Actifs et gestion des incidents
37,1 %	Bots et flux de travail
1,3 %	Chat, vidéo et téléphonie
2,1 %	Synchronisation des données et migration
3,2 %	Suivi des problèmes et alertes
4,4 %	Utilisateurs et gestion de l'accès
2,4 %	Autres*

*La catégorie Autres couvre la gestion de la relation client, les ventes et le marketing, la gestion des services sur le terrain, le partage de fichiers et la collaboration, les connaissances et la gestion du contenu, les rapports et les analyses, les enquêtes et les commentaires, le suivi temporel, la comptabilité et la facturation, ainsi que la sécurité, le risque et la gouvernance

Graphique 2 : Représentation de différentes catégories d'applications de site de vente



Observations clés

1

Le travail progresse lorsque l'automatisation opère

En continuant à automatiser d'autres tâches, les entreprises sont capables de rationaliser les processus de bout en bout, ce qui les rend plus efficaces, fiables et évolutifs. C'est la raison pour laquelle **37 %** des intégrations entraient dans la catégorie Bots et flux de travail. La tendance reste à la hausse dans ce domaine, avec une augmentation considérable de **50 %** des applications installées par rapport à l'année précédente. Lorsqu'ils définissent des flux de travail et automatisent les processus fréquents et répétitifs à l'aide d'intégrations de logiciels tiers, les centres d'assistance créent de la valeur et résolvent les tickets plus rapidement.

2

Productivité et performance vont de pair

Le rapport FBR 2023 indique une préférence continue pour les intégrations liées aux applications qui renforcent la productivité des agents. Plus de **35 %** des applications intégrées à un centre d'assistance entraient dans la catégorie Productivité des agents. Les astuces et les raccourcis utilisés par les agents jouent un rôle inestimable dans la simplification des processus opérationnels. En s'appuyant sur des applications de productivité telles que Google Calendar, Zoom, TeamViewer ou encore GitHub, les agents sont capables de gérer leur charge de travail, de mieux collaborer et de proposer rapidement des solutions.

3

Prendre le contrôle : un prérequis pour réduire le temps d'interruption

Dans les contextes économiques difficiles, il est nécessaire d'augmenter la visibilité et le contrôle des actifs informatiques, y compris du matériel, des logiciels et des serveurs sous-jacents, mais aussi de coordonner ces ressources en fonction des besoins des employés pour générer une valeur commerciale mesurable à partir des investissements informatiques. Plus de **14 %** des applications appartenant à la catégorie Actifs et incidents étaient intégrées aux services d'assistance. Le fait d'intégrer et d'automatiser entièrement les processus de réponse aux incidents permet de réduire le temps d'interruption et les coûts inhérents aux pannes pour l'entreprise.



CHAPITRE SIX

Privilégier l'expérience employé pour améliorer le score de satisfaction client

6.1 Base de connaissances

La mise en place d'une base de connaissances complète, qui regroupe les solutions aux incidents dans un portail de gestion des ressources en libre-service, aide les utilisateurs finaux à résoudre leurs problèmes de manière indépendante. Cela rend les employés plus autonomes et leur évite d'avoir à attendre la réponse d'un agent, ce qui permet à chacun de se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée.

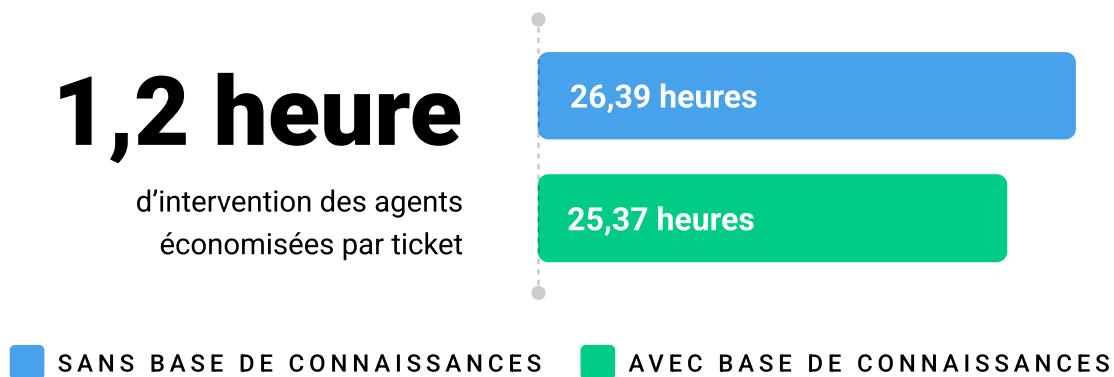


Tableau 5 : Impact du nombre d'articles de la base de connaissances sur le temps de résolution moyen

Articles dans la base de connaissances	Temps de résolution moyen (en heures)
0	26,39
De 1 à 10 articles	26,09
De 11 à 50 articles	25,04
Plus de 50 articles	24,98



Observations clés

- 1 Plus de 70 % des entreprises ont mis en place une base de connaissances pour traiter les tickets de niveau 1, ce qui leur a permis de réduire de **1,2 heure** le temps consacré à chaque ticket par les agents.

Observation : Nombre d'heures économisées = (Nombre de tickets reçus par an) x 1,2 heure

- 2 Lorsque la base de connaissances contient un nombre optimal d'articles (soit plus de 50), le temps de résolution moyen continue de s'améliorer. Cela indique que les agents résolvent les tickets plus rapidement en suggérant des articles de solution conçus à partir de modèles pour les problèmes récurrents.
- 3 La mise en place d'une base de connaissances est davantage bénéfique pour les petites entreprises (moins de 250 employés), puisque cela leur permet d'améliorer le temps de résolution de **11 %**, soit plus que notre niveau de référence. Ces entreprises doivent généralement gérer un plus grand nombre de tickets récurrents de niveau 1, qui peuvent être résolus à l'aide des articles de solution appropriés.

6.2 Catalogue de services

Le catalogue de services constitue une opportunité de support en libre-service simple et centralisé pour les employés et les utilisateurs finaux. Proposer un portail de services unifié est un moyen de faciliter l'accès pour l'ensemble des demandes de services et de rationaliser leur fourniture. Il s'agit d'une source d'informations unique et fiable concernant les services offerts par la division informatique d'une entreprise.

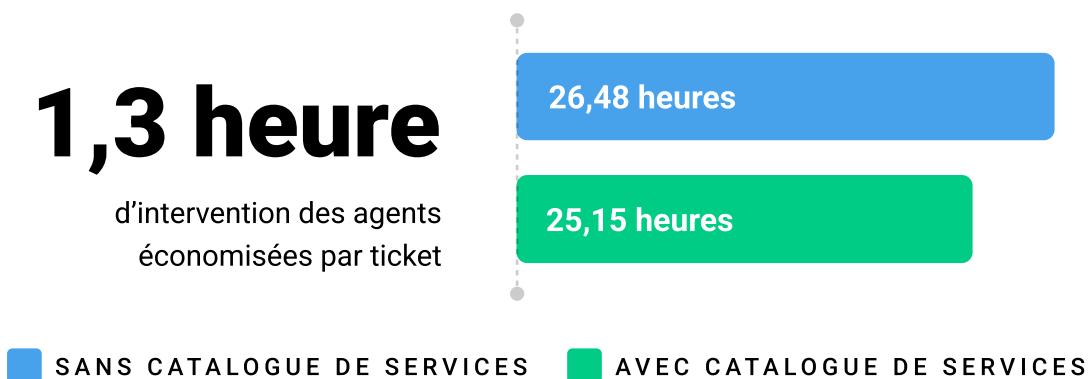


Tableau 6 : Impact du nombre de composants de services sur les KPI

Composants du catalogue de services	Temps de résolution moyen (en heures)	Pourcentage de résolution au premier contact
0	26,48	72,0
De 1 à 10 composants de services	25,16	71,3
De 11 à 50 composants de services	25,83	72,6
Plus de 50 composants de services	22,29	74,6



Observations clés

- 1 Près de 57 % des entreprises utilisent un catalogue de services pour proposer un outil en accès libre aux utilisateurs finaux qui recherchent des services.
- 2 La mise en place d'un catalogue de services se traduit par un traitement plus rapide des tickets par les membres de l'équipe informatique. Le temps de résolution moyen diminue, et les agents gagnent jusqu'à **1,3 heure** de travail qu'ils peuvent mettre à profit pour gérer les demandes de services.
- 3 Les entreprises enregistrent une diminution de près de 16 % du temps de résolution moyen lorsque plus de 50 services sont proposés aux utilisateurs finaux.
- 4 Lorsque les utilisateurs finaux ont le choix entre plusieurs options de composants ou de services (plus de 50), les demandes sont résolues sans que plusieurs interactions soient nécessaires, ce que confirme le taux élevé de résolution au premier contact (**74,6 %**).



6.3 Canaux favoris

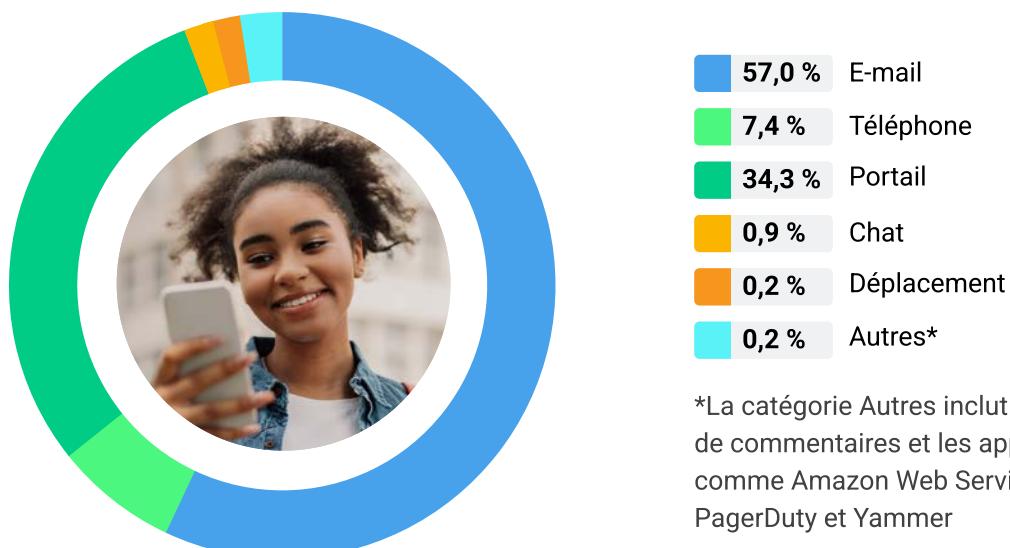
De nos jours, les employés attendent de leurs équipes informatiques des expériences comparables à celle dont ils bénéficient en tant que consommateurs et souhaitent que l'on s'adresse à eux sur leurs canaux favoris. Dans ce monde où chacun opère de partout, les collaborateurs continueront d'utiliser des canaux mixtes, comme les e-mails, le téléphone ou encore le chat, pour contacter leurs équipes informatiques. Ils veulent bénéficier d'une expérience de service cohérente, quels que soient les canaux qu'ils choisissent pour communiquer. Cependant, certains offrent de meilleurs résultats que d'autres sur ce point.

Tableau 7 : Impact de la prise en charge des canaux populaires sur les KPI

SCORE LE PLUS ÉLEVÉ SCORE LE PLUS FAIBLE

Sources des tickets émis auprès des centres d'assistance	Temps moyen de première réponse (en heures)	Temps de résolution moyen (en heures)	Temps moyen de première affectation (en heures)	Pourcentage de résolution au premier contact	Pourcentage de résolution respectant les accords de niveau de service	Pourcentage de première réponse respectant les accords de niveau de service
Niveau de référence Freshservice	10,73	25,60	16,95	72,0	95,0	94,8
Chat	6,00	12,17	0,05	93,4	100,0	100,0
E-mail	9,19	21,93	15,25	72,3	96,4	96,5
Téléphone	13,82	30,05	5,77	90,0	96,3	95,9
Portail	11,30	27,97	15,77	68,8	93,6	93,1

Graphique 3 : Canaux populaires pour les tickets entrants auprès des centres d'assistance





Observations clés

1

Le chat est l'un des canaux d'assistance les plus rapides

Année après année (FBR 2021 et FBR 2022), nous constatons que lorsque les utilisateurs finaux posent leurs questions via le chat, leurs problèmes sont résolus plus rapidement. Cette observation se vérifie une nouvelle fois. Les tickets soumis par le biais du chat ont été résolus **52 %** plus rapidement que notre niveau de référence. Les tickets sont affectés en seulement **3 minutes**, et les agents fournissent une première réponse dans les **6 heures**. Ils résolvent également les problèmes durant la première interaction (à **93,4 %**) et maintiennent à **100 %** (en moyenne) leurs pourcentages de résolution et de première réponse respectant les accords de niveau de service.

2

L'e-mail est le canal d'assistance incontournable

L'e-mail demeure le canal privilégié par les utilisateurs finaux qui souhaitent formuler des demandes et contacter l'assistance informatique. En comparaison avec les autres canaux, l'assistance par e-mail s'impose comme le canal le plus cohérent sur les deux dernières années (FBR 2021, FBR 2022) et garde la tête du classement. Les entreprises qui disposent d'un canal d'assistance par e-mail ont enregistré une importante proportion de tickets informatiques (**57 %**) reçus par ce biais. Outre le fait qu'il s'agit d'un outil facile à utiliser, pratique et bien connu des utilisateurs finaux et des agents des centres d'assistance, la préférence pour l'e-mail peut être associée à un facteur psychologique, dans la mesure où les utilisateurs finaux pensent que contacter l'assistance informatique avec des e-mails d'entreprise est un gage de professionnalisme et favorise le traitement prioritaire de leurs problèmes.

3

Un besoin continu de portails en libre-service optimisés

En 2022, nous avons constaté une nette augmentation du nombre de tickets soumis par le biais des portails en libre-service, avec une hausse d'environ **23 %** par rapport à 2021. Cependant, les utilisateurs finaux doivent attendre plus longtemps (environ plus de **30 heures** en moyenne) pour obtenir une résolution, et seulement **68 %** des tickets sont résolus durant la première interaction. Il est donc nécessaire de mettre à la disposition des utilisateurs finaux un portail efficace et optimisé pour tous les appareils (mobiles, ordinateurs portables, tablettes, etc.), afin que les processus en libre-service soient faciles à prendre en main, pratiques et automatisés.



CHAPITRE SEPT

Niveaux de référence mondiaux et tour d'horizon des différents secteurs

7.1 Niveau de référence par secteur d'activité

Le rapport FBR 2023 a analysé les données issues de 14 secteurs d'activité, afin de pouvoir réaliser une étude comparative et d'en tirer des enseignements pertinents. Les indicateurs clés présentés dans la section trois (3) sont détaillés par secteur dans le tableau ci-dessous.

Tableau 8 : Niveau de référence Freshservice par secteur d'activité

Catégories de secteurs	Pourcentage de satisfaction client	Temps moyen de première réponse (en heures)	Temps de résolution moyen (en heures)	Temps moyen de première affectation (en heures)	Pourcentage de résolution au premier contact	SCORE LE PLUS ÉLEVÉ	SCORE LE PLUS FAIBLE
						Pourcentage de résolution respectant les accords de niveau de service	Pourcentage de première réponse respectant les accords de niveau de service
Niveau de référence Freshservice	97,4	10,73	25,60	16,95	72,0	95,0	94,8
Services aux entreprises	97,7	9,48	24,50	15,35	71,5	95,6	95,2
Construction et immobilier	98,4	9,69	23,95	14,32	70,0	95,0	94,7
Services et produits de consommation	98,3	11,03	26,10	14,40	70,2	97,7	96,8
Enseignement	96,9	11,66	30,76	20,63	70,0	93,8	93,4
Énergie	97,2	11,61	26,95	16,18	71,2	97,2	97,0
Services financiers	98,4	9,45	23,49	14,47	75,2	94,9	94,9
Gouvernement et ONG	97,4	12,37	28,97	19,07	70,0	95,2	95,0
Santé	96,9	11,83	24,28	18,70	71,9	94,4	94,2
Loisirs et accueil	97,6	11,00	28,59	17,23	72,0	95,2	95,2
Logistique et transport	95,9	10,64	24,02	15,62	72,7	96,1	95,9
Fabrication	96,6	11,92	28,44	17,71	72,3	94,2	94,0
Médias et Internet	93,8	10,30	20,52	13,79	76,2	95,3	94,9
Vente au détail et commerce électronique	98,0	11,58	26,76	18,11	73,3	94,2	94,3
Logiciels	97,5	9,88	22,78	16,67	73,3	95,0	94,9



Observations clés

1 Les services financiers comprennent que la vitesse compte pour fournir la première réponse

Ce secteur est le plus rapide pour fournir une première réponse (sous **9,45 heures**) aux utilisateurs finaux qui ont besoin d'une assistance informatique. Les premières réponses jouent généralement un rôle essentiel dans le niveau de satisfaction des clients, et le secteur enregistre un score très élevé dans ce domaine (**98,4 %**). Les services financiers prennent la tête de notre classement en ce qui concerne la mise en place de systèmes de gestion des services efficaces, ce qui a un impact positif sur presque tous les KPI.

Observation : Les KPI du secteur dépassent constamment nos niveaux de référence chaque année. Le fait de proposer une base de connaissances dédiée, d'utiliser le chat comme canal d'assistance, d'adopter des technologies d'IA et d'automatiser les processus permet de réduire considérablement le temps de résolution moyen et d'améliorer la résolution au premier contact. Lorsque des systèmes efficaces sont en place pour réduire le temps de résolution des tickets, les centres d'assistance sont en mesure de respecter leurs accords de niveau de service.

2 L'enseignement met le plus de temps à résoudre les problèmes des utilisateurs finaux

Avec un temps de résolution moyen de **30,76 heures**, le secteur de l'enseignement est relativement lent pour résoudre les problèmes des utilisateurs finaux. Il s'agit probablement de la conséquence du temps de première affectation, qui atteint ici **20,63 heures**. Les retards enregistrés pour l'affectation et la résolution des tickets se répercutent sur les accords de niveau de service.

Observation : Exploiter différentes techniques existantes d'affectation des tickets, comme la répartition par permutation circulaire et la méthode du « premier entré, premier sorti », ou définir vos propres processus avec des automatisations peut permettre de réduire fortement le temps d'affectation et le retard de traitement des tickets. Utiliser une matrice des priorités pour définir le niveau d'urgence des tickets est un moyen de réduire le temps passé dans la file d'attente.

3

Le secteur de l'énergie respecte ses accords de niveau de service

L'énergie enregistre l'un des plus hauts taux de résolution (**97,2 %**) et de réponse (**97,0 %**) respectant les accords de niveau de service, avec des résultats plus élevés que les niveaux de référence Freshservice. Il apparaît cependant que le secteur met plus d'un jour à résoudre les problèmes des utilisateurs finaux (**26,95 heures**), mais les engagements liés aux services sont tout de même tenus.

Observation : Il est essentiel de définir les accords de niveau de service en fonction des performances actuelles de vos agents et des objectifs du centre d'assistance. Les technologies telles que les automatisations et les bots basés sur l'IA offrent un moyen d'alléger la charge de travail des équipes en éliminant les tâches répétitives et fastidieuses, mais aussi d'assurer le respect des accords de niveau de service. Il est également possible de définir des règles d'automatisation pour avertir les administrateurs lorsqu'il existe un risque de non-respect des accords de niveau de service.

4

Le secteur de la santé résout les tickets en un jour

Les entreprises du domaine de la santé résolvent les tickets d'assistance informatique dans les **24 heures** (en moyenne), bien que l'affectation des tickets prenne davantage de temps. Compte tenu du fort taux de résolution au premier contact enregistré par le secteur, qui s'élève à **71,9 %**, la plupart des utilisateurs finaux bénéficient d'une résolution à l'issue de la première interaction avec l'équipe **informatique**.

Observation : Les critères d'attribution automatique et les flux de travail affectent les tickets en fonction de la disponibilité des agents et accélèrent le temps de résolution. L'automatisation des scénarios permet de gérer plus efficacement les étapes répétitives comme l'affectation des tickets, la modification des dates limites et la mise à jour du statut. La mise en place de flux de travail basés sur des conditions qui couvrent divers processus constitue une solution rentable pour aider à gérer le temps et la charge de travail.

5

Les gouvernements et les ONG mettent du temps à fournir la première réponse

Ce sont les entreprises de ce secteur qui mettent le plus de temps (**12,37 heures**) à fournir la première réponse aux utilisateurs finaux. Il leur faut également plus d'une journée pour parvenir à une résolution (**28,97 heures**). Cependant, leurs utilisateurs finaux restent satisfaits, puisque leur score de satisfaction client de **97,4 %** est en accord avec notre niveau de référence.

Observation : Pour améliorer le temps de première réponse, les entreprises peuvent exploiter la puissance de l'automatisation des flux de travail et mettre en place une matrice des priorités afin de hiérarchiser les problèmes importants. Définir des modèles de réponse par canaux est une autre méthode envisageable pour aider les agents à répondre plus rapidement aux problèmes récurrents.

5

Les utilisateurs finaux du secteur de la construction et de l'immobilier sont davantage satisfaits

Les entreprises qui opèrent dans le domaine du développement immobilier présentent le plus haut score de satisfaction client, à **98,4 %**. Elles enregistrent également un temps d'affectation, de réponse et de résolution plus faible, et ces quatre (4) indicateurs dépassent les niveaux de référence Freshservice.

Observation : La fourniture de réponses rapides et d'une résolution efficace est généralement le gage d'une meilleure expérience pour les utilisateurs finaux. Les chiffres montrent que l'accessibilité et la disponibilité sur plusieurs canaux, ainsi que le fait de permettre aux utilisateurs finaux de choisir la façon dont ils souhaitent communiquer avec l'assistance améliorent le niveau de satisfaction des clients.

6

Les entreprises du secteur des médias et d'Internet obtiennent un bon score pour l'affectation et la résolution des tickets

Le secteur des médias et d'Internet résout les problèmes des utilisateurs finaux en moins d'une journée (**20,52 heures**) et obtient le score le plus élevé en matière de résolution au premier contact, à **76,2 %**, dépassant ainsi notre niveau de référence. Néanmoins, il est intéressant de noter qu'il enregistre le plus faible taux de satisfaction client (**93,8 %**).

Observation : Dans le rapport FBR 2021, le secteur des médias et d'Internet enregistrait un retard pour la plupart des KPI. Cette année, il prend cependant la tête du classement pour la résolution et la réponse au premier contact. Exploiter les technologies basées sur l'IA, comme les bots, les agents virtuels ou encore les suggestions d'incidents similaires, est un moyen d'améliorer les KPI des centres d'assistance.

7.2 Niveau de référence par région

À l'heure où les entreprises opèrent à distance dans le monde entier et servent des clients aux quatre coins du globe, assurer le suivi des indicateurs peut s'avérer compliquer. Les entreprises et les utilisateurs finaux situés dans différents pays semblent évaluer leur expérience de manière diamétralement opposée. Les mesures agrégées de la satisfaction client et des statistiques d'assistance couvrant plusieurs pays et régions permettent de fournir aux responsables des valeurs de référence générales pour comparer les performances de leurs bureaux dans le monde entier.

Tableau 9 : Niveau de référence Freshservice par région

Région	Pourcen-tage de satisfaction client	Temps moyen de première réponse (en heures)	Temps de résolution moyen (en heures)	Temps moyen de première affectation (en heures)	Pourcen-tage de résolution au premier contact	Pourcen-tage de résolution respectant les accords de niveau de service	Pourcen-tage de première réponse respectant les accords de niveau de service
Niveau de référence Freshservice	97,4	10,73	25,60	16,95	72,0	95,0	94,8
Asie-Pacifique	92,0	9,35	20,89	10,46	78,8	93,5	93,3
Australie et Nouvelle-Zélande	97,1	11,89	26,57	21,33	73,6	95,2	95,0
Europe	96,7	11,84	23,84	20,79	72,6	96,3	96,2
Amérique latine	95,7	10,43	21,72	10,55	80,3	93,6	93,6
Moyen-Orient et Afrique	95,2	10,40	21,27	10,46	80,7	92,3	93,1
Amérique du Nord	98,3	10,11	28,63	15,79	69,7	94,5	94,2



Observations clés

1

L'Amérique du Nord sait mieux que les autres comment satisfaire ses utilisateurs finaux

Dans cette région, les utilisateurs finaux sont davantage satisfaits de leurs interactions avec l'assistance informatique. Elle obtient le plus haut score de satisfaction client (**98,3 %**), malgré un temps de résolution plus long (**28,63 heures**) et un taux de résolution au premier contact plus faible (**69,7 %**).

2

L'Europe comprend l'importance du respect des engagements de service

Les entreprises situées en Europe respectent leurs accords de niveau de service et dépassent notre niveau de référence dans ce domaine, avec un score de **96,3 %** pour la résolution et de **96,2 %** pour la première réponse.

3

L'Asie-Pacifique fournit une réponse, affecte et résout rapidement les tickets

Les entreprises situées dans cette région mettent le moins de temps à fournir une résolution (**20,89 heures**). Cela s'explique probablement par le fait qu'elles affectent les tickets rapidement (**10,46 heures**) et qu'elles fournissent la première réponse dans un délai de **9,35 heures**. Elles enregistrent également un score de résolution au premier contact élevé, puisque celui-ci atteint **78,8 %** et dépasse le niveau de référence Freshservice. Cependant, l'Asie-Pacifique arrive derrière les autres régions en ce qui concerne la satisfaction client (avec un score de **92,0 %**).

4

L'Australie et la Nouvelle-Zélande mettent du temps à répondre aux utilisateurs finaux

Cette région est celle qui prend le plus de temps pour affecter les tickets (**21,33 heures**). Elle met aussi plus de temps que presque toutes les autres à fournir une première réponse aux utilisateurs finaux (**11,89 heures**).

5

Le Moyen-Orient et l'Afrique fournissent une résolution satisfaisante aux utilisateurs finaux durant la première interaction

Le Moyen-Orient et l'Afrique mettent le moins de temps à affecter les tickets (**10,46 heures**) et arrivent en tête pour la résolution au premier contact (avec **80,7 %**).

Tableau 10 : Niveau de référence Freshservice par pays

SCORE LE PLUS ÉLEVÉ

SCORE LE PLUS FAIBLE

Pays	Pourcentage de satisfaction client	Temps moyen de première réponse (en heures)	Temps de résolution moyen (en heures)	Temps moyen de première affectation (en heures)	Pourcentage de résolution au premier contact	Pourcentage de résolution respectant les accords de niveau de service	Pourcentage de première réponse respectant les accords de niveau de service
Niveau de référence Freshservice	97,4	10,73	25,60	16,95	72,0	95,0	94,8
Australie	96,9	11,95	26,54	20,94	73,8	95,4	95,3
Belgique	95,6	15,66	24,33	27,19	72,7	96,8	96,7
Brésil	95,7	8,66	17,93	15,60	82,7	96,6	96,2
Canada	98,6	10,11	29,90	15,59	69,3	93,1	93,2
Danemark	98,0	13,89	24,39	27,22	77,3	96,9	96,9
France	96,7	14,12	26,10	26,81	73,5	97,7	97,9
Allemagne	98,5	15,10	28,03	22,23	77,7	95,2	95,3
Inde	88,9	8,55	17,12	8,55	78,9	94,0	93,4
Irlande	98,3	8,11	22,35	12,68	81,5	98,3	97,5
Israël	94,8	14,06	20,89	19,53	76,7	98,1	97,9
Italie	94,5	13,69	35,23	21,63	75,5	90,9	90,6
Mexique	96,2	8,36	18,10	6,37	77,7	95,5	95,0
Pays-Bas	90,0	14,10	26,35	23,39	78,6	98,8	98,8

Tableau 10 (suite) : Niveau de référence Freshservice par pays

 SCORE LE PLUS ÉLEVÉ

 SCORE LE PLUS FAIBLE

Pays	Pourcen-tage de satisfaction client	Temps moyen de première réponse (en heures)	Temps de résolution moyen (en heures)	Temps moyen de première affectation (en heures)	Pourcen-tage de résolution au premier contact	Pourcen-tage de première réponse respectantes accordsde niveau de service	Pourcen-tage de première réponse respectant les accords de niveau de service
Niveau de référence Freshservice	97,4	10,73	25,60	16,95	72,0	95,0	94,8
Nouvelle-Zélande	97,0	12,08	26,02	22,83	74,0	94,5	94,0
Norvège	93,0	10,39	35,20	22,40	72,7	93,2	95,1
Philippines	94,8	12,14	21,38	5,95	73,9	90,5	90,3
Singapour	95,8	9,90	29,85	17,31	72,1	91,3	92,1
Afrique du Sud	96,9	8,94	21,63	8,82	80,0	92,5	92,8
Espagne	98,3	10,91	21,31	15,36	75,5	98,9	98,4
Suède	98,2	12,00	27,97	25,35	69,7	95,2	95,3
Suisse	94,4	14,81	23,22	23,31	74,3	96,7	97,1
Thaïlande	94,2	11,26	22,28	20,65	76,4	94,6	94,0
Émirats arabes unis	93,2	10,75	20,56	9,66	80,8	90,8	90,0
Royaume-Uni	96,7	9,88	21,60	18,24	69,9	95,9	95,7
États-Unis	98,3	10,10	28,49	15,73	69,7	94,5	94,2



Observations clés



Le Canada arrive en tête de la satisfaction client

Le Canada est le pays qui enregistre le score de satisfaction client le plus élevé (**98,6 %**), dépassant le niveau de référence Freshservice. Malgré une attente plus longue (**29,90 heures**) pour voir leurs problèmes résolus et de nombreuses interactions nécessaires pour parvenir à la meilleure résolution (avec un taux de résolution au premier contact de **69,3 %**), les Canadiens sont des clients heureux.



Les États-Unis ont des utilisateurs finaux plus satisfaits, malgré un temps de résolution accru

Les centres d'assistance aux États-Unis reçoivent un score de satisfaction client élevé de la part des utilisateurs finaux, puisqu'il atteint **98,3 %**. En moyenne, les agents qui exercent dans ce pays mettent plus de temps à fournir une résolution favorable (**28,49 heures**). Cependant, même s'ils attendent davantage, les utilisateurs finaux se disent extrêmement satisfaits des services informatiques.



La Belgique met du temps à répondre aux problèmes

Lorsque les utilisateurs finaux soumettent une demande en Belgique, les agents mettent en moyenne **15,66 heures** à répondre. Cela peut s'expliquer par un temps de première affectation plus long, qui atteint **27,19 heures**. Malgré des réponses plus lentes, la Belgique respecte ses accords de niveau de service (**96,8 %**), résout les tickets dans un délai de **24,33 heures** et donne satisfaction à ses clients (obtenant un score de **95,6 %** dans ce domaine).



L'Inde enregistre un faible score de satisfaction client, en dépit d'un délai de résolution rapide

L'Inde enregistre le score de satisfaction client le plus faible, avec une moyenne de **88,9 %**. Malgré cela, le pays affecte les tickets rapidement (8,55 heures), fournit une résolution dans un délai de **17,12 heures** et affiche un taux de résolution au premier contact élevé (**78,9 %**), tous ces indicateurs étant au-dessus du niveau de référence Freshservice.



Observations clés



Le Danemark met le plus de temps à commencer à traiter les tickets

En moyenne, un centre d'assistance met **27,22 heures** à affecter les tickets. Malgré un temps moyen de première affectation plus long, le Danemark respecte ses accords de niveau de service, résout les demandes sous **24,39 heures** et donne satisfaction à ses utilisateurs finaux (**98,0 %**), tous ces scores dépassant notre niveau de référence.



L'Irlande fournit rapidement une première réponse

L'Irlande est le pays le plus rapide pour fournir la première réponse (dans les **8,11 heures**). Elle est également plus rapide pour affecter les tickets (**12,68 heures**) et les résout plus vite (**22,35 heures**) au cours du premier contact (**81,5 %**). Elle respecte ses accords de niveau de service et obtient un score de satisfaction client élevé (**98,3 %**).



Le Brésil excelle pour fournir des résolutions appropriées

Le Brésil veille à ce que les utilisateurs finaux reçoivent une résolution durant la première interaction avec le centre d'assistance et enregistre le plus haut pourcentage de résolution au premier contact, à **82,7 %**, dépassant notre niveau de référence établi à **72,0 %**.



La France respecte ses accords de niveau de service

Les centres d'assistance situés en France mettent plus de temps à résoudre les tickets et à fournir une réponse. Cependant, ils affichent un meilleur pourcentage de résolution (**97,7 %**) et de première réponse (**97,9 %**) respectant les accords de niveau de service, ces deux KPI étant plus élevés que le niveau de référence Freshservice.

Observations clés



L'Italie met le plus de temps à fournir une résolution

En Italie, il faut en moyenne **35,23 heures** aux agents pour résoudre une demande informatique. Le pays obtient également le score de résolution et de réponse respectant les accords de niveau de service le plus bas, ce qui indique des défaillances dans ce domaine.



Le Mexique est efficace pour affecter les tickets

Le Mexique met en moyenne **6,37 heures** environ à affecter les tickets entrants et 18,10 heures à résoudre les tickets, et il fournit la première réponse sous **8,36 heures**, tous ces indicateurs étant supérieurs au niveau de référence Freshservice.



Les Pays-Bas respectent leurs engagements en matière de première réponse

Les entreprises situées aux Pays-Bas respectent leurs accords de niveau de service lorsqu'elles fournissent la première réponse. Même s'il faut en moyenne **14,10 heures** pour fournir la première réponse, **98,8 %** des tickets reçoivent une première réponse des agents dans le respect des accords de niveau de service.



Les Émirats arabes unis mettent plus de temps à résoudre les tickets en respectant les accords de niveau de service

Les entreprises qui se trouvent dans ce pays dépassent notre niveau de référence pour le temps de résolution moyen, le temps d'affectation et la résolution au premier contact. Cependant, leurs plus faibles scores obtenus pour la résolution (**90,8 %**) et la réponse (**90,0 %**) respectant les accords de niveau de service indiquent une violation des politiques, qui s'explique probablement par des attentes de performance plus élevées.

7.3 Niveau de référence par taille d'entreprise

Les critères de satisfaction des utilisateurs finaux varient fortement selon le type de public, clients ou employés internes, servi par les entreprises d'assistance informatique. L'engagement et le bien-être des employés s'imposent de plus en plus comme un élément fondamental de la stratégie commerciale. Les employés engagés sont plus heureux. Ils affichent un taux de satisfaction professionnelle plus élevé, sont plus performants et sont considérés comme la clé de voûte de la réussite de l'entreprise. La gestion des services informatiques permet d'atteindre une plus grande efficacité opérationnelle, ce qui se traduit par un service plus rapide et performant et renforce l'expérience positive dont les clients et les employés bénéficient auprès de votre entreprise.

Tableau 11 : Niveau de référence Freshservice par taille d'entreprise

Nombre d'employés	Pourcen-tage de satisfaction client	Temps moyen de première réponse (en heures)	Temps de résolution moyen (en heures)	Temps moyen de première affectation (en heures)	Pourcen-tage de résolution au premier contact	SCORE LE PLUS ÉLEVÉ	SCORE LE PLUS FAIBLE
						Pourcen-tage de résolution-respectant les accords de niveau de service	Pourcen-tage de première réponse respectant les accords de niveau de service
Niveau de référence Freshservice	97,4	10,73	25,60	16,95	72,0	95,0	94,8
Moins de 250 employés	100,0	10,08	24,47	15,09	72,6	94,8	94,7
De 251 à 500 employés	97,9	10,65	26,20	16,60	70,0	94,8	94,7
De 501 à 1 000 employés	96,2	11,10	26,60	17,97	71,0	95,2	95,1
Plus de 1 000 employés	94,4	11,83	27,06	20,06	73,7	95,3	94,9

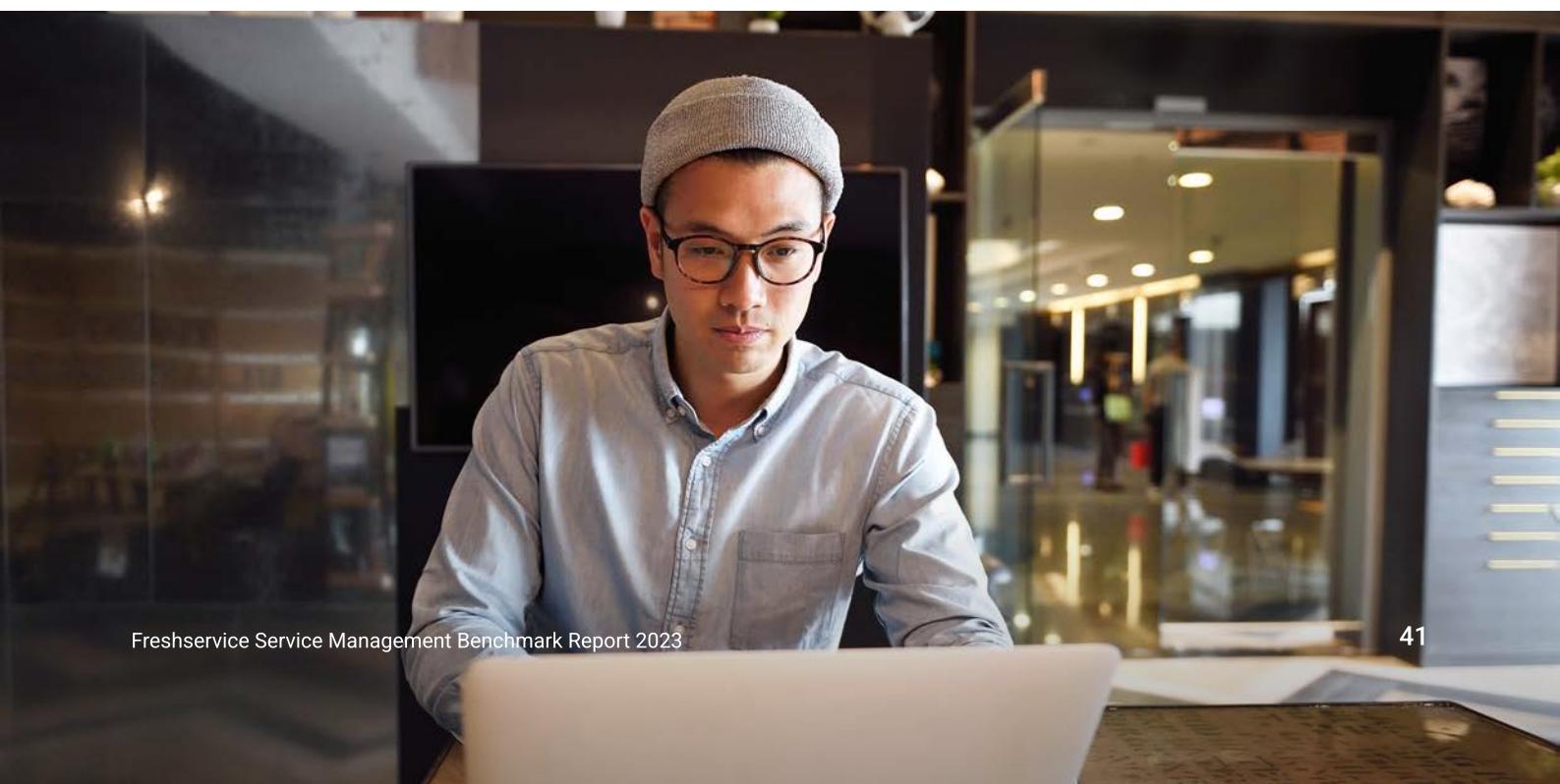


Observations clés

- 1 Les grandes entreprises de plus de 1 000 employés fournissent une résolution aux utilisateurs finaux durant la première interaction (**taux de résolution au premier contact de 73,7 %**). Elles respectent également leurs engagements de service et dépassent notre niveau de référence. Lorsque les entreprises grandissent et que l'offre de services se multiplie, le volume d'informations augmente considérablement. Il peut être intéressant de mettre à la disposition des utilisateurs finaux un catalogue de services unifié et des solutions de base de connaissances optimisées, afin d'améliorer la résolution au premier contact.
- 2 Lorsque le nombre d'employés augmente, le service commence à décliner. Il faut alors de nombreuses heures pour affecter les tickets et résoudre les problèmes. Cela se répercute sur le score de satisfaction client moyen, qui chute à **94,4 %**.
- 3 Avec un excellent score de satisfaction client de **100,0 %** (en moyenne), les petites et moyennes entreprises de 250 employés maximum sont plus à même d'offrir un service satisfaisant aux utilisateurs finaux et répondent rapidement aux problèmes en respectant les accords de niveau de service.

Observation

À mesure que les entreprises grandissent et que le volume de tickets entrants augmente, la mise en place de solutions intelligentes qui aident les agents à résoudre les problèmes plus rapidement devient une nécessité absolue pour garantir un excellent niveau d'assistance.





CHAPITRE HUIT

La voie à suivre pour la gestion des services

8.1 Conclusions

Aujourd’hui, les entreprises se développent grâce à l’amélioration et à l’innovation basées sur les opérations métier et les technologies. Dans le contexte macroéconomique qui se dessine en 2023, le personnel informatique doit s’appuyer sur les meilleures pratiques afin de réaliser un travail d’optimisation et d’homogénéisation à l’échelle de l’entreprise, mais aussi veiller à garder une longueur d’avance pour rester compétitif et performant.

Voici quelques-unes des tendances informatiques qui ont un impact sur les différents secteurs d’activité et les équipes informatiques d’entreprise et transforment la prise en charge de la gestion des services :

1

Adopter l’informatique centrée sur les employés

L’humain constitue l’un des principaux facteurs de réussite pour les entreprises qui opèrent une transformation numérique. Les collaborateurs jouent un rôle moteur dans les transitions informatiques de ce type, dont l’objectif est de mettre en œuvre la technologie appropriée et d’assurer la fluidité des opérations. En outre, la promotion d’une culture orientée client nécessite des employés talentueux et motivés, et maintenir le niveau de satisfaction et de productivité des salariés en poste est un gage de pérennité. Les entreprises se doivent de prêter une attention particulière à la productivité et à l’engagement des employés lorsqu’elles prennent des décisions liées aux nouvelles technologies. De son côté, l’équipe informatique doit réaliser un travail d’évaluation minutieux pour mettre en place les solutions et les services technologiques qui aideront le plus les collaborateurs.

2

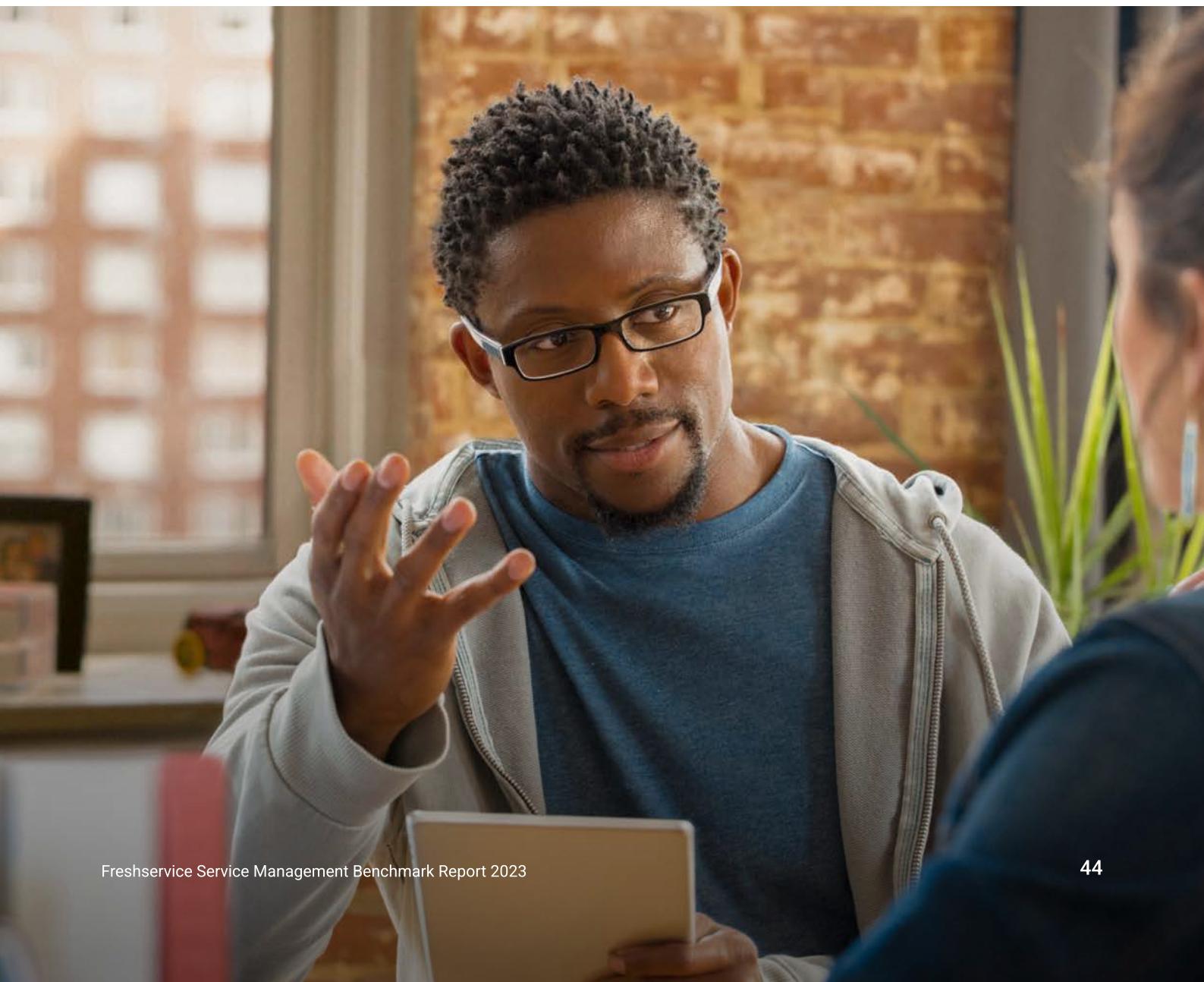
Déployer les automatisations intelligentes

Les entreprises ont de plus en plus recours aux outils de développement sans code et aux fonctionnalités optimisées par l’IA, afin de renforcer la transformation numérique par l’automatisation des processus métier. De nombreuses tâches manuelles répétitives doivent encore être automatisées pour accroître l’efficacité des activités de base. En parallèle de l’automatisation robotisée des processus standard, le fait d’intégrer une combinaison de technologies, comme le traitement automatique du langage naturel, les bots et la gestion intelligente des tickets, dans le cadre d’une stratégie d’automatisation plus large peut permettre de rationaliser les flux de travail et de libérer les agents pour qu’ils se consacrent à des activités à plus forte valeur ajoutée. Démocratiser l’IA en donnant la possibilité aux employés sans compétences techniques de créer des modèles sur des plateformes avec peu ou pas de code constitue un autre aspect fondamental de l’automatisation moderne. Les processus basés sur l’IA sont indispensables pour permettre aux responsables informatiques de perfectionner les produits, de rationaliser les opérations et d’optimiser l’utilisation des actifs dans différents environnements.

3

Étendre les avantages de la gestion des services

Lorsqu'ils sont mis en œuvre de manière stratégique, les différents composants des technologies traditionnelles de gestion des services renforcent la valeur commerciale de la gestion des services d'entreprise. Il s'agit également d'un moyen de rendre les opérations métier plus efficaces, rapides et rentables, d'améliorer la satisfaction des clients et d'augmenter la productivité des employés. Développer et intégrer les solutions de gestion des services informatiques permet d'utiliser toutes les fonctionnalités numériques associées, afin d'enrichir les processus de fourniture de services de bout en bout dans les fonctions commerciales et informatiques. Lorsqu'elles étudient la mise en commun des fonctionnalités de gestion des services informatiques avec d'autres entités commerciales, les entreprises doivent se concentrer sur l'amélioration d'opérations métier et de résultats spécifiques plutôt que sur le fait de reproduire le même système dans toute l'entreprise.



CHAPITRE NEUF

Annexe

9.1 Gestion des services : terminologie et définitions

1 Temps moyen de première affectation

Cet indicateur présente le temps moyen nécessaire pour que les tickets soient affectés à un agent informatique ou à un groupe suite à sa création initiale. Il est également désigné comme le « temps d'attente », en référence au délai pendant lequel un ticket reste dans la file d'attente avant d'être affecté de manière appropriée. Lorsqu'un retard est enregistré dans le temps d'affectation, cela augmente le temps de résolution du ticket.

- **Mesure :** Plus les tickets sont affectés rapidement, plus les performances augmentent.
- **Observation :** Une bonne pratique consiste à éliminer les tâches manuelles du processus, en exploitant l'Intelligence Artificielle (IA) et les automatisations pour classer les tickets et les affecter automatiquement aux groupes d'agents en fonction de leur disponibilité, de leurs compétences et de leur domaine d'expertise. En cas de non-respect de vos accords de niveau de service concernant le temps de résolution totale, cet indicateur peut servir d'outil de diagnostic pour comprendre le délai d'affectation initiale.

2 Temps moyen de première réponse

Cet indicateur présente le temps nécessaire pour qu'un centre d'assistance fournisse une réponse initiale à un client qui signale un incident ou sollicite un service. Autrement dit, il indique combien de temps un client doit attendre avant de recevoir une confirmation.

- **Mesure :** Plus la réponse est rapide, plus les performances augmentent.
- **Observation :** Également désigné comme le temps de première réponse, cet indicateur est plus important que le temps de réponse globale, car il s'agit d'une confirmation pour l'utilisateur final que son problème est en cours d'examen. Si votre temps moyen de première réponse est élevé, la mise en place de réponses standardisées en parallèle d'une base de connaissances peut aider à fournir plus rapidement une première réponse aux problèmes courants.

3 Temps de résolution moyen

Cet indicateur révèle combien de temps l'équipe informatique met à résoudre les demandes et/ou les problèmes des utilisateurs finaux. Cette statistique est un autre outil intéressant pour déterminer si l'équipe d'assistance se compose des bons profils, évaluer son niveau de connaissances sur les produits et identifier si elle dispose des solutions appropriées pour résoudre les tickets plus rapidement.

- **Mesure** : Plus l'équipe résout les tickets rapidement, plus les performances augmentent.
- **Observation** : Même s'il est toujours important d'agir rapidement, ce que les clients finaux gardent à l'esprit, c'est la qualité de l'assistance fournie après la soumission de la demande. Cet indicateur met cependant en évidence l'efficacité de l'équipe, et si votre temps de résolution augmente au fil du temps, vous savez qu'il se passe quelque chose.

4 Satisfaction client

Les consommateurs de la gestion des services sont souvent les employés. Ce score révèle dans quelle mesure le service fourni est à la hauteur des attentes des clients. Il s'agit d'une mesure numérique de la satisfaction, qui est généralement calculée à l'aide d'un bref questionnaire rempli par les utilisateurs finaux une fois le ticket résolu.

- **Mesure** : Plus le pourcentage de satisfaction est élevé, plus les performances augmentent.
- **Observation** : Afin d'obtenir un grand nombre de réponses, il est essentiel d'élaborer un court questionnaire et de permettre aux clients d'exprimer leur ressenti. Plus le pourcentage de satisfaction est élevé, plus les clients sont susceptibles de recommander l'entreprise autour d'eux. Selon une enquête Harvard Business Review, 92 % des personnes interrogées indiquent que l'engagement des employés est un facteur indispensable à la réussite d'une entreprise et que les équipes engagées sont 17 % plus productives, enregistrent un taux de renouvellement du personnel 59 % plus faible et atteignent 21 % de rentabilité en plus que lorsque les salariés se désintéressent de leur travail.

5 Résolution au premier contact

Cet indicateur révèle dans quelle mesure une équipe informatique est capable de répondre complètement aux besoins des clients au cours d'une seule interaction. Il est calculé en divisant le nombre de tickets résolus durant le premier contact par le nombre total de tickets, puis en multipliant le résultat par 100.

- **Mesure** : Plus le pourcentage est élevé, plus les performances augmentent.
- **Observation** : Mesurer le taux de résolution au premier contact vous permet de comprendre combien de temps il faut à vos équipes informatiques pour aider leurs clients. Si ce score est faible, vous pouvez l'améliorer en mettant en place un programme incitatif pour vos agents. Le taux de résolution au premier contact a également un impact direct sur le score de satisfaction client.

6

Pourcentage de première réponse respectant les accords de niveau de service

Cet indicateur suit la vitesse à laquelle les agents répondent à un problème technique soumis par téléphone, e-mail ou d'autres canaux. Il est calculé pour une période donnée, en suivant le pourcentage du nombre de tickets pour lesquels la première réponse a été envoyée dans le respect des accords de niveau de service, divisé par le nombre total de tickets ayant reçu une première réponse.

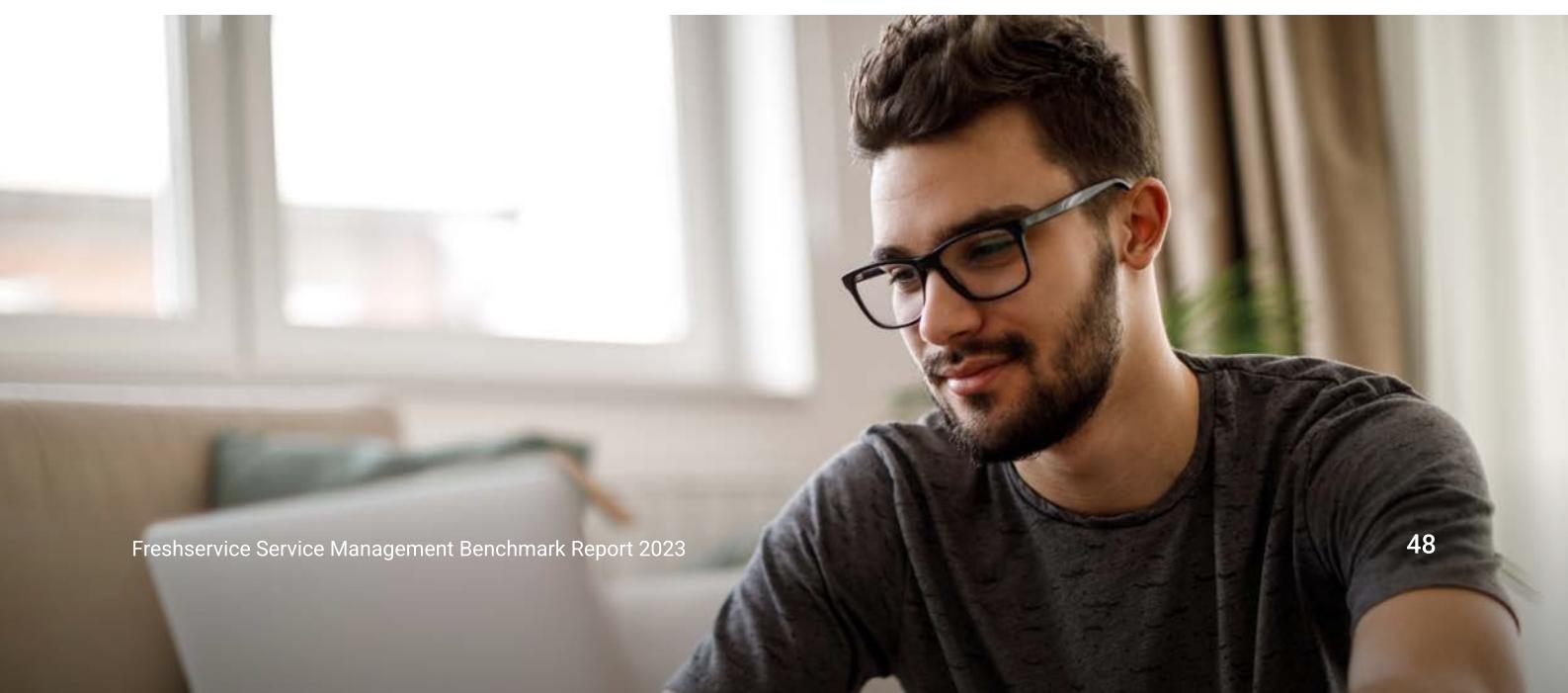
- **Mesure :** Plus le pourcentage est élevé, plus les performances augmentent.
- **Observation :** Le fait d'intégrer un mélange de bots et d'agents virtuels en parallèle du personnel approprié est un moyen de fournir une première réponse fidèle au niveau de service et d'augmenter vos performances dans ce domaine.

7

Pourcentage de résolution respectant les accords de niveau de service

Cet indicateur présente le pourcentage de tickets qui ont été résolus dans le respect des accords de niveau de service. Ce chiffre reflète l'efficacité de l'équipe d'assistance informatique. Il est calculé pour une période donnée, en divisant le nombre de tickets résolus dans le respect des accords de niveau de service par le nombre total de tickets émis, puis en multipliant le total par 100.

- **Mesure :** Plus le pourcentage est élevé, plus les performances augmentent.
- **Observation :** Cet indicateur peut non seulement vous aider à comprendre l'efficacité de votre équipe, mais aussi à évaluer vos propres accords de niveau de service. Il est essentiel de définir les accords appropriés pour motiver les employés et clarifier les attentes des utilisateurs finaux. Établir des politiques irréalistes ou inatteignables peut décourager votre équipe d'assistance informatique. Par ailleurs, des politiques trop souples peuvent également avoir un effet négatif.



9.2 Évaluer votre équipe informatique

N°	Indicateur (KPI)	Freshservice Benchmark 2023	Orientation pour un changement/ impact positif	Vos KPI actuels	Le niveau de référence cible de votre organisation pour 2024
1	Satisfaction client	97,4 %	Hausse favorable		
2	Temps moyen de première réponse	10,73 heures	Baisse favorable		
3	Temps de résolution moyen	25,60 heures	Baisse favorable		
4	Temps moyen de première affectation	16,95 heures	Baisse favorable		
5	Résolution au premier contact	72,0 %	Hausse favorable		
6	Pourcentage de résolution respectant les accords de niveau de service	95,0 %	Hausse favorable		
7	Pourcentage de première réponse respectant les accords de niveau de service	94,8 %	Hausse favorable		



10. À propos de Freshworks

Freshworks Inc. (NASDAQ: FRSH) crée des logiciels d'entreprise agréables à utiliser. Conçus pour les équipes informatiques, d'assistance clientèle, de vente et de marketing, nos produits rendent plus autonomes les personnes essentielles à l'entreprise. Freshworks est rapide à adopter, économique, agréable à utiliser et suffisamment puissant pour produire des résultats visibles à tous les niveaux de l'entreprise. Freshworks, dont le siège social se trouve à San Mateo, en Californie, opère dans le monde entier pour servir plus de 60 000 clients, parmi lesquels Bridgestone, Chargebee, DeliveryHero, ITV, Klarna, Multichoice, OfficeMax, TaylorMade et Vice Media. Pour connaître les dernières actualités de l'entreprise, rendez-vous sur freshworks.com et suivez-nous sur [Facebook](#), [LinkedIn](#) et [Twitter](#).

10.1 À propos de Freshservice

Freshservice propose des logiciels intelligents, unifiés et faciles à utiliser, qui aident les entreprises à moderniser l'expérience utilisateur, à optimiser le temps de fonctionnement et à étendre les services au-delà du domaine informatique. Les entreprises qui utilisent Freshworks pour leurs processus informatiques enregistrent un meilleur retour sur investissement en fournissant des services automatisés à grande échelle, en réduisant le délai de rentabilité et en améliorant la satisfaction et la productivité des employés. Déployez facilement cette solution tout-en-un pour l'ensemble de vos équipes métier, afin de proposer des expériences agréables. Consultez le site www.freshworks.com/freshservice/ pour en savoir plus.



© 2023 Freshworks Inc. Tous droits réservés. Freshworks et les logos associés sont des marques commerciales ou des marques déposées de Freshworks Inc. Tous les autres noms d'entreprises, de marques et de produits peuvent être des marques commerciales ou des marques déposées de leurs sociétés respectives.