



# Guide du CIO : Comment bien choisir son fournisseur de Service Desk ?

Savez-vous comment identifier un bon fournisseur ?

*Cette checklist vous aidera à choisir le partenaire qui vous fournira des services de support efficaces afin de minimiser les interruptions, d'avoir un support organisé et d'améliorer la satisfaction de vos utilisateurs.*

## Le fournisseur a-t-il une méthodologie pour améliorer le taux de First Level Resolution (FLR) ?

Sans méthodologie pour améliorer le FLR, des demandes faciles à résoudre parviendront toujours aux agents de niveau 2. S'ils doivent gérer ces incidents, ils ne pourront pas se concentrer sur des initiatives et des projets plus stratégiques.

## Le fournisseur utilise-t-il les standards ITIL ?

ITIL est un référentiel de bonnes pratiques pour une gestion efficace des services informatiques. L'approche ITIL en matière de management des services IT aide les entreprises à gérer les risques, à renforcer les relations avec leurs clients, à établir des pratiques rentables et à construire un environnement IT stable, évolutif et moderne.

## Le fournisseur est-il capable de s'adapter en cas d'augmentation du volume d'appels tout en respectant les accords de niveau de service (SLA) ?

Le volume d'appels entrants n'est pas régulier. Il y a des périodes de charges élevées et basses. Payez-vous plus que nécessaire en période de faible charge d'appels ? Votre fournisseur est-il capable de prévoir les coûts quand le volume augmente temporairement ?

## Le fournisseur est-il capable de fournir un service 24/7/365 ?

Un partenaire disponible 24/7/365 sera toujours en capacité de garantir le service, même s'il y a des changements au sein de votre organisation, des expansions, de nouvelles activités ou de nouveaux marchés, sans impacter la qualité de ce service.

## Le fournisseur dispose-t-il d'un processus de contrôle qualité pour optimiser en permanence la productivité et améliorer la satisfaction des utilisateurs finaux ?

Maintenir un niveau de service standard des agents demande beaucoup de temps et d'efforts aux superviseurs. Le fournisseur dispose-t-il d'un processus d'évaluation client, de surveillance des files d'attente en temps réel et d'examen des performances des agents ?

**Si vous avez besoin de plus de conseils pour choisir votre fournisseur, CTG est là pour vous aider. Contactez notre expert dès maintenant.**

Tom Wuyts, Service Desk Solution Architect  
tom.wuyts@ctg.lu