

# DSI : Mesurez la satisfaction des utilisateurs de vos outils et services informatiques

## Qu'est-ce que Satisfac'til ?

Une mesure barométrique opérationnelle de la satisfaction des utilisateurs sur les outils, infrastructures et services fournis par la DSI. Elle permet d'identifier les points forts et points faibles de la qualité de service perçue par les collaborateurs, dans une optique **d'amélioration continue** préconisée dans l'ITIL.

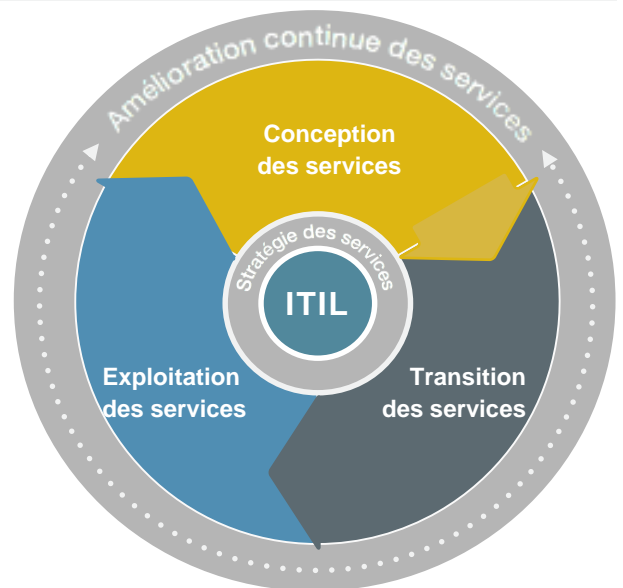
## Votre contexte et vos enjeux

Dans le cadre des pratiques ITIL, la gouvernance informatique doit faire coïncider davantage les prestations de la DSI avec les besoins de ses utilisateurs.

Les DSI jouent un rôle de conseil et plus seulement de techniciens.

Cela implique de mesurer régulièrement la satisfaction des clients internes afin d'assurer le meilleur équilibre possible entre les coûts, la qualité fournie et perçue, et la performance des utilisateurs.

Satisfac'til permet d'identifier et d'entreprendre des actions correctives et **d'améliorer la qualité de service**.




## Les bénéfices de Satisfac'til avec PRAXIS


- **Identification des points forts et points faibles** de l'ensemble des prestations informatiques proposées aux collaborateurs, au global et par utilisateur.
- **Priorisation des plans d'action correctifs** selon l'importance accordée à chaque critère par les utilisateurs des services.
- **Mesure de la performance de chaque prestataire SI** en cas d'externalisation (hotline, support, maintenance etc...).
- **Un accompagnement complet** tout au long de la prestation par un consultant dédié.
- **Une adaptation à vos spécificités** via un questionnaire individualisé (services et applicatifs spécifiques, enquêtes multilingues).
- **Une mesure éprouvée qui permet de comparer vos résultats à un référentiel** de plusieurs milliers d'utilisateurs des services informatiques en France et en Europe.
- La possibilité de **mesurer en continu l'expérience utilisateur sur des moments clé de l'usage SI** (nouvel arrivant, intervention, contact avec la hotline...)


## Comment cela fonctionne ?


### Un questionnaire détaillé, normé et personnalisable

Une base de 49 critères avec référentiel de comparaison, déclinés en 4 thèmes :

 **Outils** : poste de travail, logiciels bureautiques, messagerie, téléphonie fixe/mobile, moyens d'impression.

 **Infrastructures** : Wifi, Intranet, stockage de données, VPN.

 **Hotline / Support en ligne** : facilité à contacter, compréhension de la demande, temps de réponse de la demande, qualité de la solution apportée.

 **Interventions** : facilité à contacter, délai proposé pour intervention, amabilité, résolution du problème.

- Une réunion de lancement du projet avec un consultant sénior pour mieux comprendre vos enjeux et spécificités et avec qui vous instaurerez les modalités de pilotage du projet.
- Un mode recueil sur internet, via un email d'invitation individualisé et sécurisé envoyé par **PRAXIS** aux collaborateurs.
- Un questionnaire facile à remplir, sur poste de travail, mobile ou tablette.
- Un suivi en temps réel de la collecte et des relances ciblées auprès des collaborateurs n'ayant pas encore répondu.
- Des résultats précis, présentés dans un rapport de synthèse comprenant des recommandations pour faire progresser.

## Facteurs clés du succès de l'enquête

- Identification et levée des obstacles techniques en amont du projet : white-listing de l'email d'invitation envoyé et de l'URL du questionnaire en ligne.
- Une communication auprès des collaborateurs à réaliser en amont, pendant, et après l'enquête pour permettre une adhésion au projet et des meilleurs taux de réponse.

- **Respect de la norme RGPD** : anonymat des réponses, sécurisation et clarification sur l'usage du listing des collaborateurs, hébergement de l'enquête sur serveur sécurisé européen.

## Qui sommes nous ?

**PRAXIS** est un institut d'études spécialisé dans les problématiques de satisfaction dans un contexte B2B.

**Notre raison d'être** : sécuriser les orientations stratégiques de nos clients en apportant un regard unique sur leurs marchés et leurs processus.

Depuis plus de 20 ans, nous mettons en place des approches sur-mesure afin de collecter les bonnes informations, de les fiabiliser, pour vous donner une interprétation utile et pertinente et de vous aider dans trois enjeux majeurs :

- Prendre la meilleure décision
- Mettre en œuvre des plans d'action efficaces
- Mobiliser vos équipes

[www.praxis.fr](http://www.praxis.fr)

04.78.34.35.53

[contact@praxis.fr](mailto:contact@praxis.fr)