

Webinaire ▾



Janvier 2024

L'excellence TI : un catalogue de requêtes impeccable



Agenda



Intro

Bien comprendre
son catalogue de
requêtes de
service

Les erreurs à éviter

Les meilleures pratiques

Exemples de catalogues

Conclusion &
questions

À noter

- Participants : votre audio et vidéo sont désactivés par défaut
- Enregistrement : vous recevrez l'enregistrement et le document de présentation par courriel dans la prochaine semaine
- Engagement :
 - Quelques sondages seront disponibles lors de la présentation. Ceux-ci sont à fin d'engagement seulement.
 - Questions : Vous pouvez poser vos questions via l'onglet Q&A de l'interface Teams tout au long du webinaire.
- Donnez votre avis : un court sondage sera disponible à la fin du webinaire. Merci de prendre quelques minutes pour nous aider à mieux vous servir

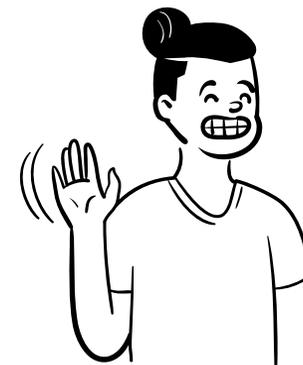
Qui sommes-nous



Maude Tanguay

Gestionnaire, Marketing de produit
C2 ITSM

- 15+ années d'expérience en marketing de produit et UX
- Focus sur l'humain derrière le design, la relation et le message
- PowerPoint Wizard



Eric Guérin

Analyste d'affaire
C2 ITSM

- 25+ années en TI, en Éducation et secteur privé
- Soutient et analyse axée sur les bonnes pratiques et les utilisateurs
- C2 Jedi Master

Sondage

À quand date votre dernière revue de votre catalogue de requêtes de service?

1. 0-6 mois
2. 6-12 mois
3. 1-2 ans
4. Depuis son lancement, au temps des dinosaures

“

Principe de base pour
l'expérience utilisateur :
Plus d'options, plus de
problèmes.

”



Scott Belsky
*Entrepreneur Américain
VP Produits chez Adobe*

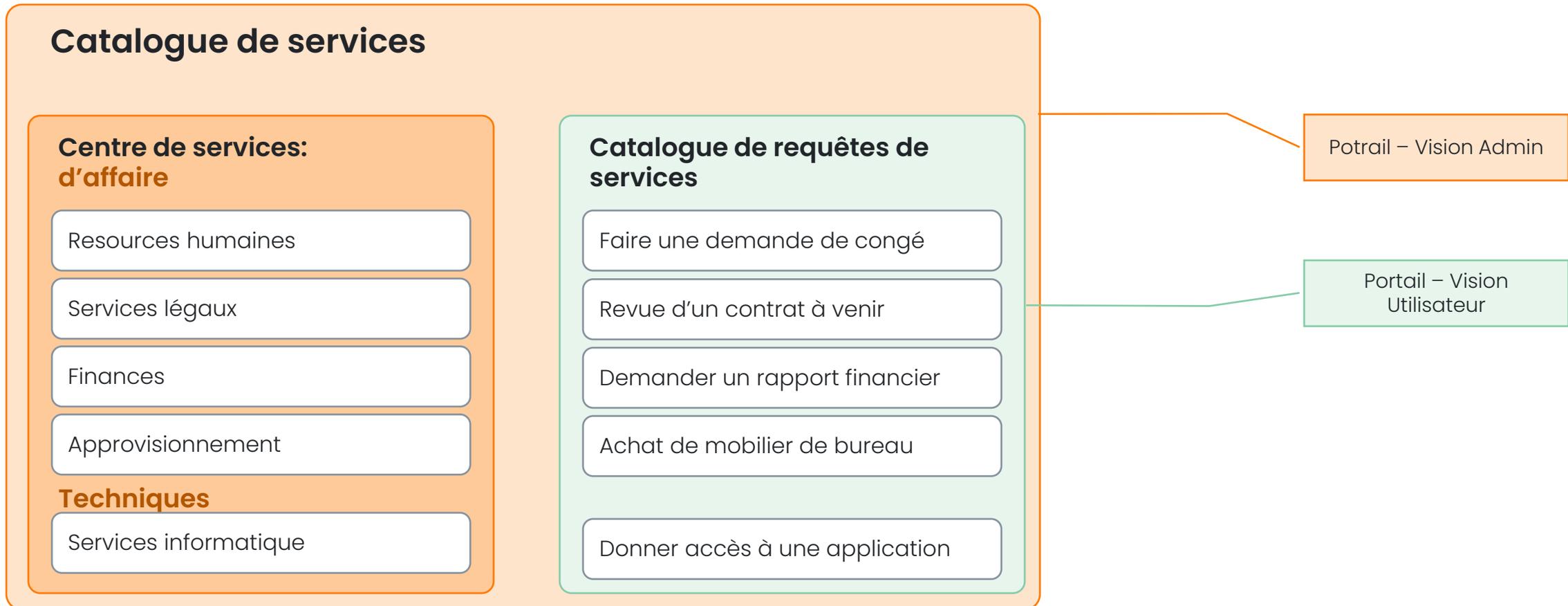
Bien comprendre son catalogue de requêtes de service





Le catalogue de service

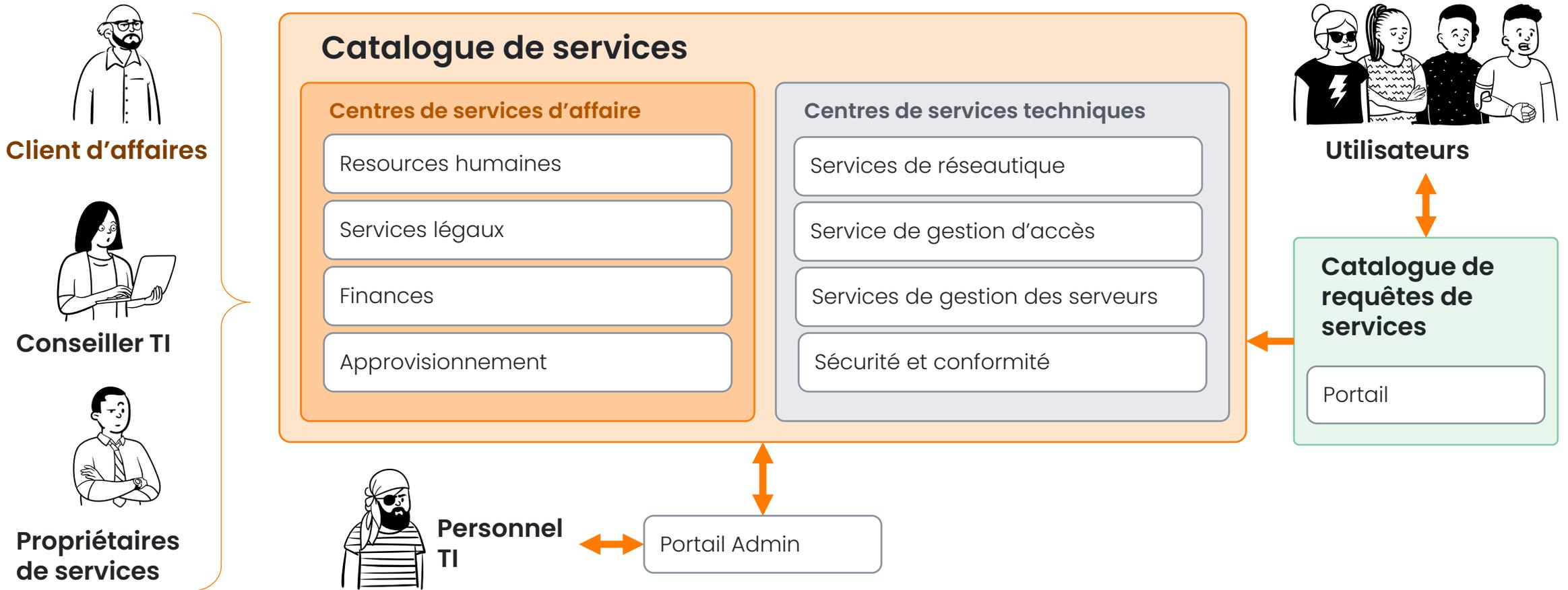
Bien comprendre son catalogue de requêtes de service



Les services

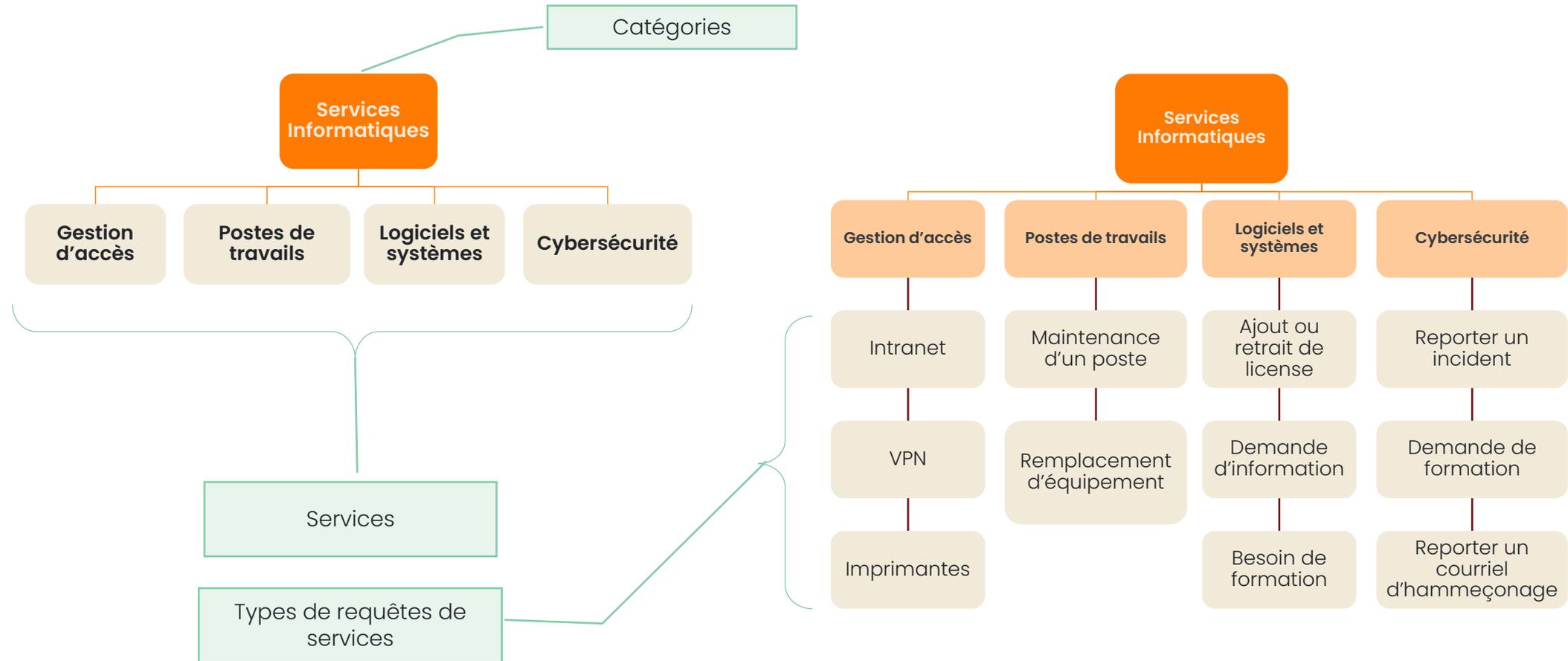


Bien comprendre son catalogue de requêtes de service



Le catalogue de requêtes de services

Bien comprendre son catalogue de requêtes de service



Qu' est-ce que l'expérience utilisateur (UX)

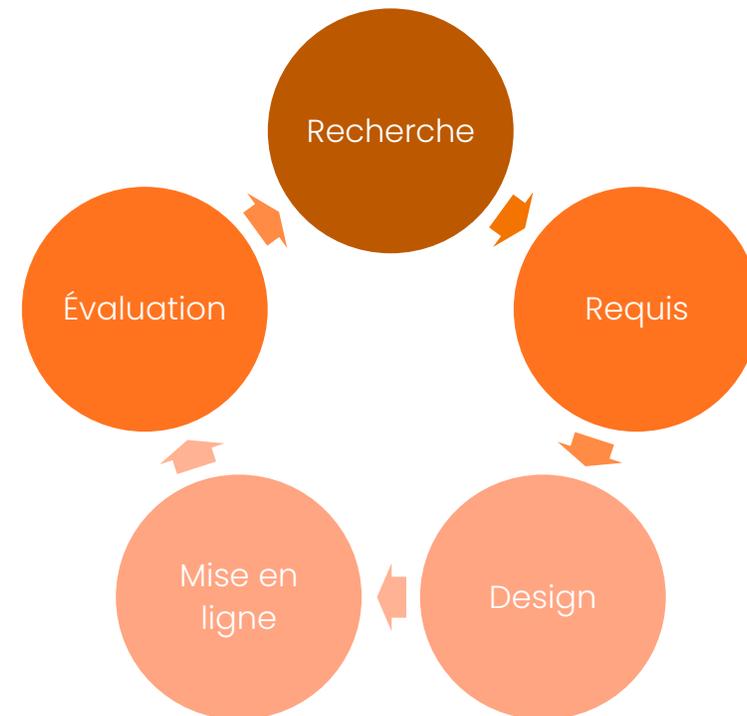


Bien comprendre son catalogue de requêtes de service

Les perceptions, actions et sentiments d'un individu qui résultent de l'utilisation d'un produit, système, programme ou service.

L'expérience utilisateur (User Experience – UX) inclut
– en lien avec vos utilisateurs:

- Qui utilise le portail
- Pourquoi utilisent-ils votre portail?
- Qu'essaient-ils d'accomplir?
- Comment utilisent-ils votre portail?

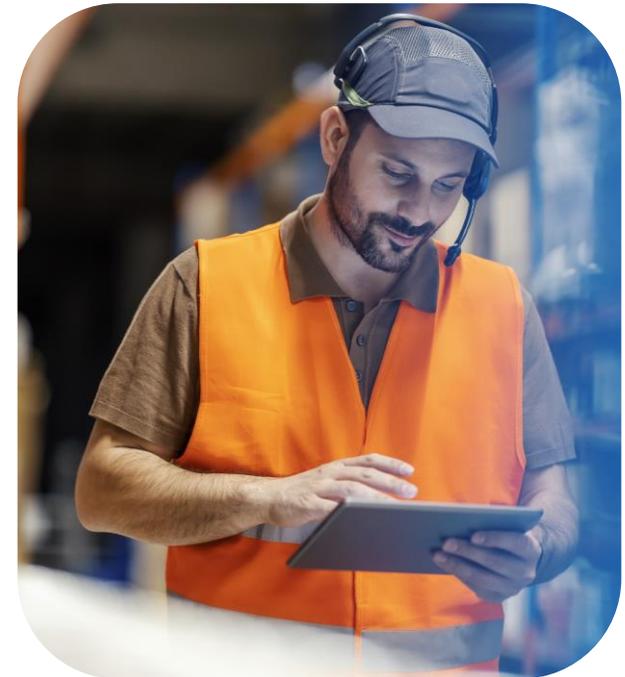


Le lien entre l'UX et un catalogue bien structuré



Bien comprendre son catalogue de requêtes de service

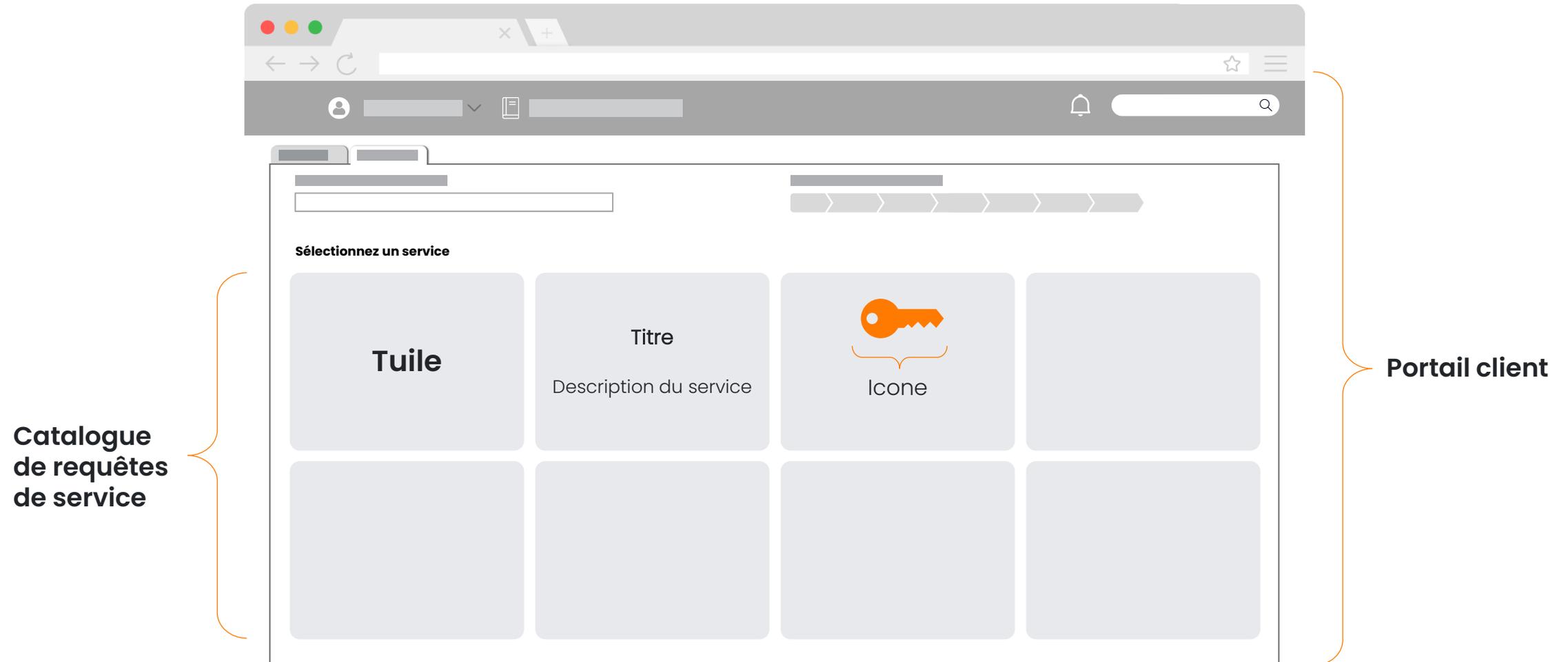
- Plus facile pour vos utilisateurs de trouver la bonne demande
- Créer une relation avec vos utilisateurs
- La lecture du catalogue décrit bien les services offerts
- Améliorer l'image de marque
- Le client revient au catalogue car il sait qu'il va trouver ce qu'il cherche
- On peut utiliser le catalogue pour informer le client sur l'état des services



L'anatomie du catalogue de requêtes de services



Bien comprendre son catalogue de requêtes de service





Les erreurs à éviter

Le catalogue de requêtes

Les erreurs à éviter



Technique

- Ne pas structurer le catalogue
- Ne pas mettre en place une structure technique ou administrative

Expérience

- Utiliser le langage interne
- Ne pas diversifier les icônes
- Ne pas guider l'utilisateur

Catalogue

Catégories

Services

Demandes

Les catégories

Les erreurs à éviter



Technique

- Mal regrouper ses catégories
- Rédiger des description de tuiles trop longues

Expérience

- Trop de catégories ouvre à la confusion
- Choisir un fil directeur pour vos catégories
- Être clair dans les termes utilisés

Catalogue

Catégories

Services

Demandes

Les tuiles de requêtes

Les erreurs à éviter



Technique

- Le texte ne doit pas dépasser l'espace donner pour le texte. Trop de copie coupera le texte
- Ne pas inclure de descriptions

Expérience

- Trop de choix
- Demandes trop génériques
- Mal regroupées, ou dans la mauvaise catégorie

Catalogue

Catégories

Services

Demandes

Les meilleures pratiques



Bien débuter

Les meilleures pratiques

- Rencontrer vos utilisateurs
- Identifier vos responsables
- Identification des demandes
- Regrouper les demandes en services
- Structurer le catalogue
- Lancement



Groupes témoins, utilisateurs et autres...

Les meilleures pratiques

- Choisir les demandes et structurer le catalogue en fonction du client
- Associer le catalogue sur les entreprises, et les clients aux entreprises.
- Observer les utilisateurs finaux se servir de votre catalogue pour valider son bon fonctionnement



Évoluer

Les meilleures pratiques

- Réviser votre catalogue régulièrement
- Mesurer la performance de votre catalogue avec les bonnes métriques
- Étudiez les comportements des utilisateurs en continue
- Noter les incidents et problèmes visant à améliorer le catalogue



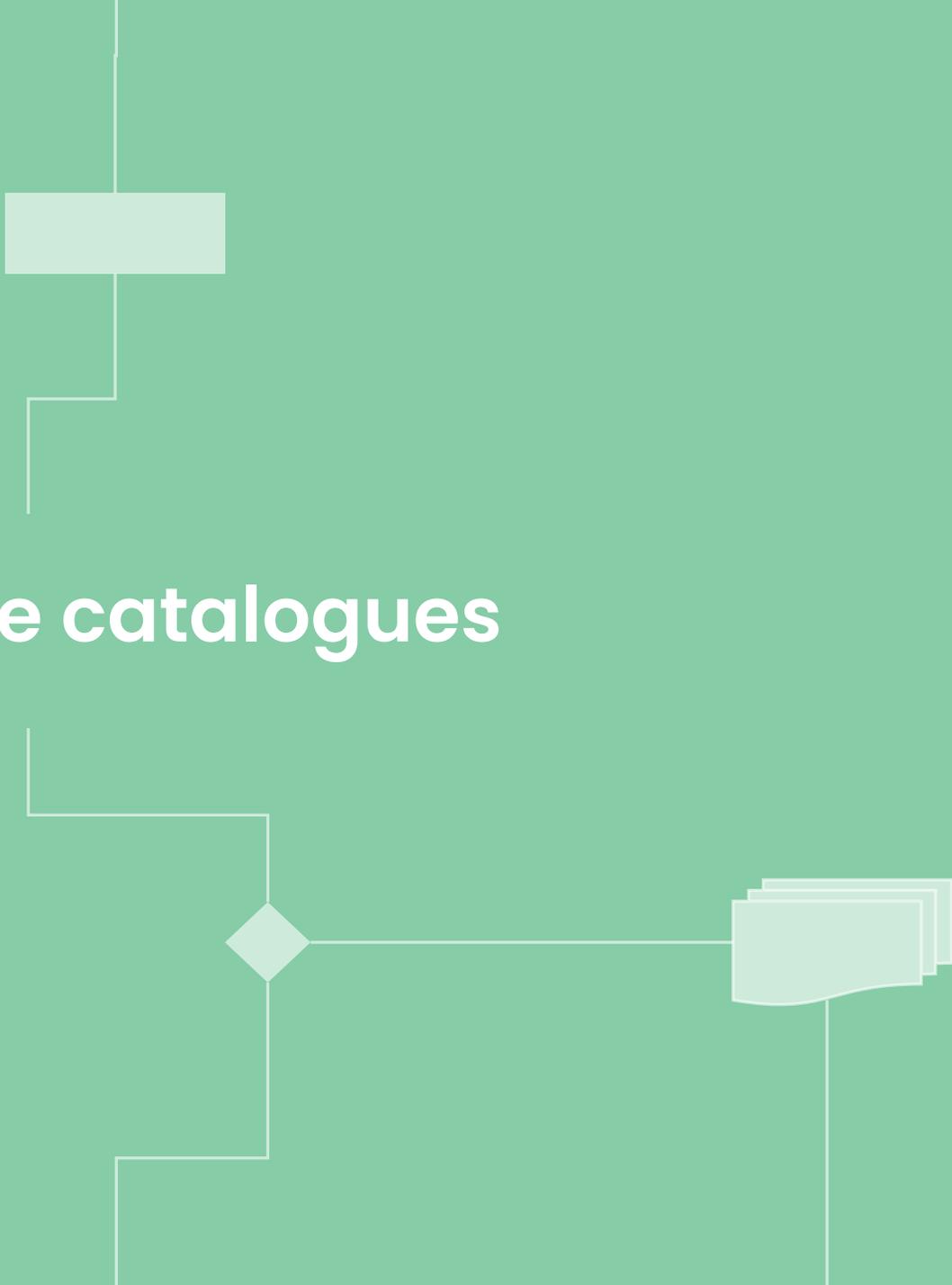


Liste de bonnes pratiques UX

Les meilleures pratiques

- Se limiter à 6-9 tuiles
- Inclure la description des services et des demandes en évitant de mettre trop de ...
- Tester les titres et les icônes avec vos groupes témoins.





Exemples de catalogues

Sélectionnez une catégorie



Faites une nouvelle demande

Nouvel ordinateur, nouveau gabarit, peu importe ce don't vous avez besoin, c'est ici



C'est brisé

Quelque chose de brisé ou avec un mauvais fonctionnement? Faites votre rapport et on vous aidera.



Première journée

1. Formulaires d'adhésion RH
2. Formulaires de de depots directs
3. Codes de conduit
4. Procurement de matériel



Les locaux

Un problème avec nos emplacements?
Créer votre ticket pour nous en informer



Catégorie > Faites une nouvelle demande >

Sélectionnez un service



Congé



Salaire



Assurance Collective



Fin d'emploi



Retraite



Fond de pension



Input field for search or filtering.

Catégorie > service > demande

Sélectionnez une demande



Problème de caisse



Problèmes d'appareil



Problèmes logiciel



Problème d'écrans ou de tableau diffuseur



Quelques chose de volé ou perdu?



Autre chose?



Search bar with a grey input field and a magnifying glass icon on the right.

Navigation rapide

Horizontal navigation bar with a dropdown menu and the text "/ Catalogue".

Sélectionnez un catalogue


Légal


Développement Logiciel


Produit


Conformité/Sécurité


Nouvelle demande Logiciel /
Vendeur


TI d'entreprise
Catalogue de requêtes pour l'équipe
des TI d'entreprise



Input field with a grey bar above it.

Navigation rapide

Navigation rapide / Légal / Légal / Service

Sélectionnez un service

 **Légal: Contrat signé à classer**

 **Légal**

 **Légal: Ventes**

 **Légal: Questions**

 **Légal: Produits**



Search input field with a magnifying glass icon on the right.

Navigation rapide
/ TI d'entreprise / TI d'entreprise / Service

Sélectionnez un service

- Gestion des accès**
[Blurred description text]
- Gestion d'identité**
[Blurred description text]
- Logiciels et systèmes**
[Blurred description text]
- Postes de travail et équipements de bureau**
[Blurred description text]
- Bureaux, Salles et téléphonie**
[Blurred description text]
- Serveurs, Infrastructure, Réseau et connectivité**
[Blurred description text]
- Sécurité et disponibilité**
[Blurred description text]
- Achat et gestion d'inventaire**
[Blurred description text]
- Information et documentation**
[Blurred description text]
- Formation**
[Blurred description text]
- Architecture**
[Blurred description text]
- TI d'entreprise: Requête générique**
[Blurred description text]

1 solution(s) trouvée(s)



Conclusion

Merci de votre avis!



<https://forms.office.com/r/XEhCXAkPBL>

eBook gratuit



<https://hubs.ly/Q02jjPn50>



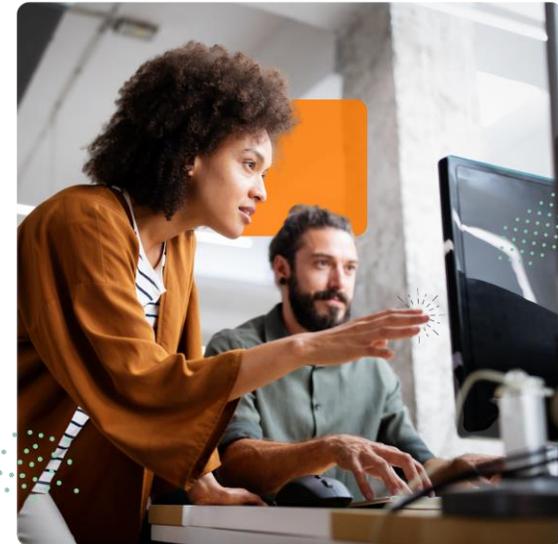
28 février 2024 | 11h à midi



Une stratégie d'habilitation au changement sans tracas

Rejoignez-nous au webinaire de février et découvrez:

- Comment suivre efficacement vos incidents et problèmes pour les transformer en changements réussis
- Comment générer et faire la gestion de vos demandes de changement de manière efficace
- Des démonstrations de processus sur la plateforme C2 ITSM
- Des astuces et conseils pratiques pour appliquer des changements dans votre environnement C2 dès aujourd'hui



<https://mkt.c2-itsm.com/fr/2024-02-webinaire>

Merci de votre attention!

Questions?



@C2-ITSM



@C2ITSM



@C2-ITSM

1 800 889.3698

C2itsm.com
ventes@c2itsm.com

Besoin d'aide avec votre équipe TI?

Le blogue C2 ITSM, c'est des articles indispensables sur la gestion de services, la gestion du changement, l'ITSM, les service desk, l'automatisation d'affaire et bien plus

Visiter le blog



L'infolettre C2 ITSM

Restez connectés avec C2 ITSM afin de faire le point sur vos services TI. Chaque mois, retrouvez articles, astuces, nouvelles, nouveautés et bien plus. à même votre boîte courriel.



Besoin d'aide avec un projet?

Nos analystes d'affaires et notre équipe est là pour vous aider.

Contactez-nous



Livrez des services TI structurés à un prix abordable

Contrôlez vos processus
Récupérez votre temps et vos ressources
Personnalisez et dynamisez votre performance
Faites le bonheur de vos clients

Demander votre démo

