



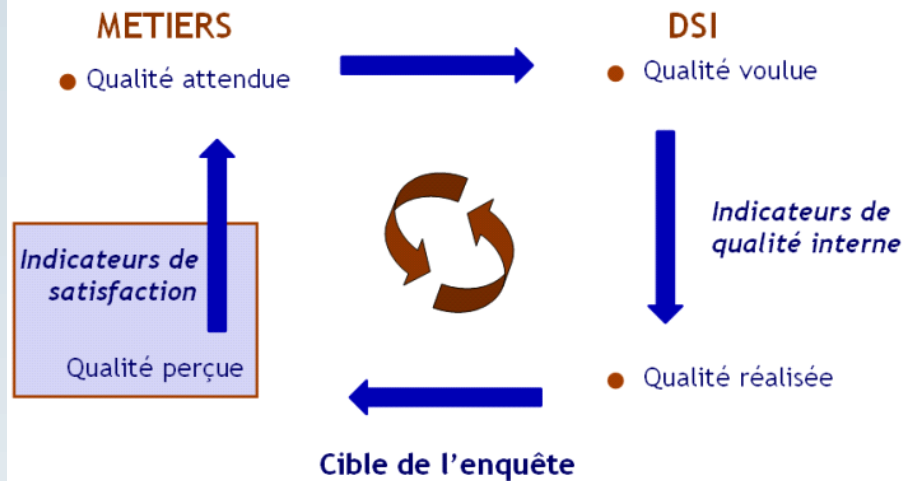
## Spécialiste de la mesure de la performance du SI via la satisfaction des utilisateurs de l'informatique

Travailler avec Advantages c'est bénéficier  
d'un savoir-faire acquis **depuis 13 ans**  
auprès des DSI des plus grandes  
sociétés françaises

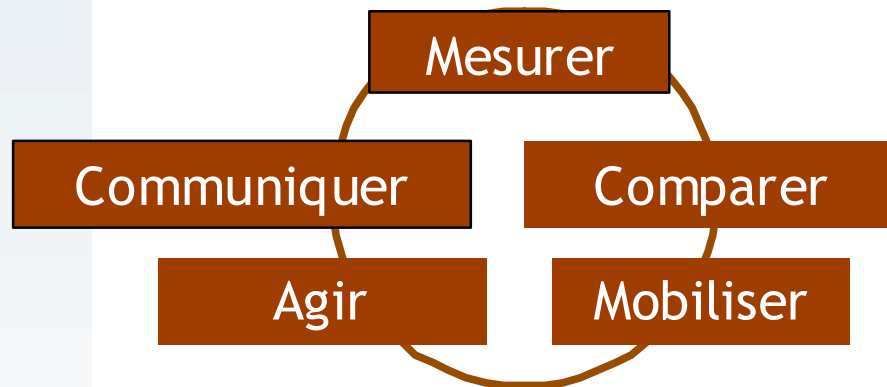
4, rue Salvador Allende - 92 000 Nanterre  
☎ : 01 47 29 23 00 - Fax : 01 46 95 04 27  
contact@advantages.fr

# Pourquoi une enquête ?

## Démarche d'amélioration de la qualité des services



## 5 objectifs



## Avec Avantages, une enquête de satisfaction des utilisateurs de l'informatique, c'est :

- ⇒ Une mesure du décalage entre le niveau de **service attendu** par les utilisateurs et l'offre de service de la DSI (SLA, conventions de services...)
- ⇒ Une mesure **neutre**
- ⇒ Un **benchmark** avec d'autres entreprises (secteurs d'activité, pays, métiers...)
- ⇒ Un outil de **communication** et de gestion des conflits
- ⇒ Un moyen de **mobilisation** de la maîtrise d'œuvre autour de la satisfaction des utilisateurs

# Plateforme benchmarking

- ⇒ Comparaison avec une cinquantaine de sociétés clientes
- ⇒ Nombreux domaines d'activité représentés au sein de la plateforme : **Banque, Assurances, Energie, Transport, Industrie, Distribution et Services, Institutions publiques...**

## Optimisation des investissements et partage d'expérience :

- ⇒ Echange d'information sur les solutions susceptibles d'accroître la satisfaction des utilisateurs de l'informatique
- ⇒ Partage d'expérience permettant de comprendre les points forts de chaque DSI
- ⇒ Accès à une base de données recueillant les bonnes pratiques et actions menées par les différentes DSI

## Un questionnaire et une approche personnalisés

Choix des questions parmi une base de plus de 600 questions abordant les thèmes suivants :

- ⇒ Poste de travail
  - ⇒ Logiciels bureautiques
  - ⇒ Installation /déménagement (matériel, logiciel)
  - ⇒ Impression et édition
  - ⇒ Nomadisme (Connexion à distance)
  - ⇒ Mobilité (Blackberry)
  - ⇒ Messagerie
  - ⇒ Outils de partage des données
  - ⇒ Visioconférence
  - ⇒ WEB (Intranet, accès à Internet)
  - ⇒ Assistance téléphonique
  - ⇒ Gestion des incidents (Niveau 2)
  - ⇒ Formation
  - ⇒ Applications métiers
  - ⇒ Maintenance d'applications
  - ⇒ Développement d'applications
- ⇒ **Adaptation au contexte et aux terminologies de votre société**
  - ⇒ **Possibilité d'ajouter vos propres questions**
  - ⇒ **Une équipe qui prend en charge votre enquête de la préparation du questionnaire jusqu'à la restitution des résultats**

## Mesure de l'effet miroir

Autopronostic des équipes de la DSI concernant la qualité de leur service auprès des utilisateurs

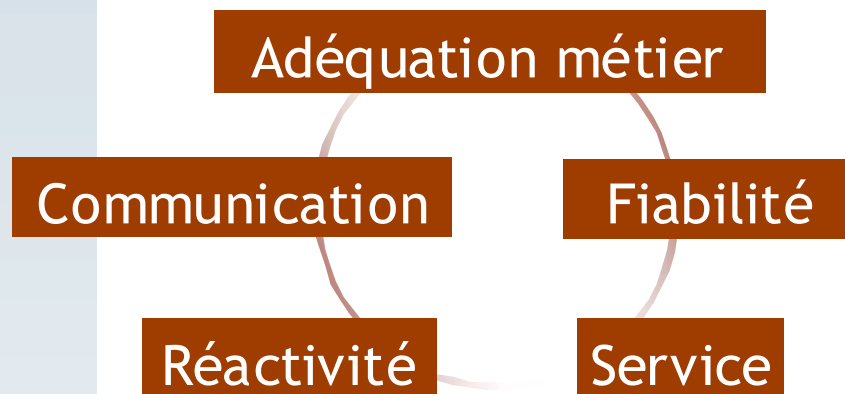
- ⇒ Comparaison entre l'image que les membre de la DSI se font de leurs propres services et le ressenti des utilisateurs
-

# Exploitation aisée des résultats

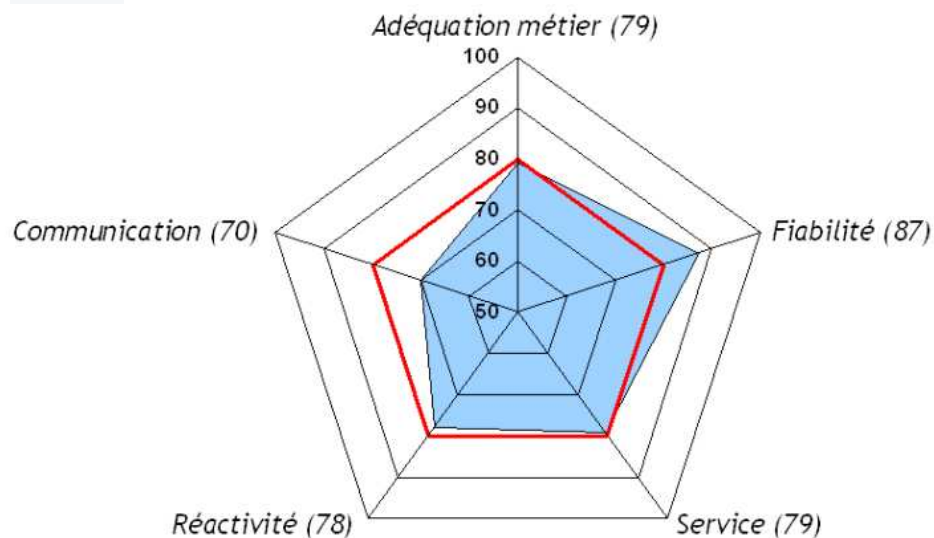
## Clef USB interactive

- ⇒ Permettant d'exploiter très facilement les résultats (tableaux de bords, indicateurs...)

## 5 indices



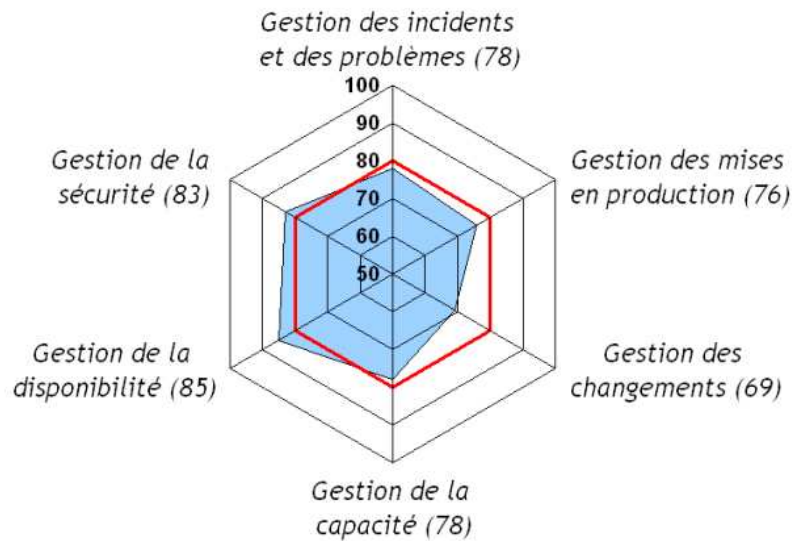
- ⇒ Paramètres **clefs** de la satisfaction utilisateur
  - ⇒ Vision **rapide** et **condensée** des résultats
  - ⇒ Outil de **communication** efficace
  - ⇒ Point de référence standard pour un **benchmark** (interne / externe)
  - ⇒ Choix des questions basé sur l'**importance calculée** dans le benchmark et calcul de moyennes pondérées
- ⇒ **Le seuil des 80 points est l'objectif à atteindre**



# Approche ITIL

# Advantages

- ⇒ Mesurer la perception des utilisateurs concernant les sujets inhérents **aux processus** d'ITIL :  
Gestion des incidents, des mises en production, des changements, de la capacité, de la disponibilité, de la sécurité)
- ⇒ Etablir une **première mesure** avant l'adoption de la démarche ITIL
- ⇒ Faire un **bilan** après la mise en place des processus ITIL



## Quelques unes de nos références



## Ce qu'ils disent d'Avantages

« Comparer chaque année les résultats obtenus avec ceux des années précédentes, est déjà riche d'enseignements.

Mais pouvoir grâce à la plate-forme de Benchmarking d'Avantages, comparer les résultats de son organisation à ceux obtenus par d'autres grandes entreprises françaises est également un exercice très intéressant : Ce nouvel éclairage des résultats met en lumière des forces et des faiblesses internes ... pas toujours où nous le pensions. Les résultats sont quelquefois surprenants mais toujours très instructifs. » **Didier Lambert, DSI de Essilor – enquête novembre 2007**

« Avantages est le spécialiste des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs de l'informatique. Son expérience est le gage d'un accompagnement efficace permettant de mener des études de qualité. L'enquête nous a permis de détecter des pistes d'améliorations, de nous positionner par rapport aux acteurs du marché et surtout, de fédérer les acteurs de l'informatique autour des priorités révélées par l'enquête. » **David Horvat, DSI de AGF – enquête septembre 2007**

"Pour la première fois nous avons pu questionner nos utilisateurs partout dans le monde sans avoir à soulever une montagne. La photo obtenue nous a permis de définir nos projets d'amélioration. C'est également un excellent levier de communication tant avec les directions métiers qu'avec les équipes informatiques." **Michel Dubosqueille, DSI de Sperian Protection enquête septembre 2007**

" Avantages nous a apporté plusieurs éléments précieux, le benchmark, mais aussi des conseils méthodologiques rigoureux, des outils d'analyse très riches qui nous permettent par exemple un benchmarking interne détaillé et enfin une excellente réactivité. « Le benchmarking externe est fondamental car il permet de replacer dans ses justes proportions le ressenti interne " . **Patrick Anglard, DSI de Thales Group – enquête 2008**

'La qualité perçue par les utilisateurs est essentielle pour orienter nos priorités; c'est l'intérêt majeur de l'enquête menée avec Avantages : elle nous donne une vision objective ainsi que les axes de progrès les plus rentables; c'est aussi un bon outil de communication avec la Direction Générale . » **Xavier de Broca, DSI de Oséo— enquête juin 2007**

" Depuis plusieurs années nous menons de façon régulière avec l'appui de la société Avantages des enquêtes de satisfaction de nos utilisateurs. Ces enquêtes menées conjointement dans 3 pays (Italie, France et UK) constituent une référence pour mesurer l'évolution de la qualité de nos services et servent de support à la mise en place de nos plans d'action d'amélioration. Ces enquêtes sont également une vue objective en terme de benchmarking et de dialogue avec notre Direction Générale. " **Jean-Claude Carepel, DSI de MBDA— enquête juin 2008**

« L'enquête de satisfaction nous a permis de mettre en œuvre des actions d'amélioration sur les sujets jugés prioritaires par nos utilisateurs, tout en relativisant les résultats obtenus grâce au benchmark permis par le choix du jeu de questions standards. » **Ludovic Dervaux, DSI de Eiffage enquête septembre 2007**

« Cette enquête dont les résultats sont intégrés à notre dispositif d'intéressement est à la fois un outil de management des collaborateurs, d'aide à l'amélioration des services que nous proposons et de communication vers nos clients. » **Jean-Christophe Combey, DSI de Systalians— enquête 2008**

« Nous avons mesuré la satisfaction des utilisateurs de l'informatique, ce qui nous a permis de dégager des voies de progrès concrètes. Ayant constaté l'efficacité de cette mesure, nous avons également mis en place une mesure de satisfaction des collaborateurs de la DSI. » **Philippe Dalle-Nogare, DSI de Bouygues Construction – enquête 2008**