



White Paper

Service d'assistance en tant qu'avantage concurrentiel

Sponsorisé par : LogMeIn

Jennifer Cooke Elaina Stergiades
Rob Brothers
Décembre 2017

IDC OPINION

Une assistance rapide et efficace sera un facteur de différenciation vis-à-vis de la concurrence pour les entreprises, et représente une occasion stratégique dans un monde transformé par le numérique. Alors que le nombre d'appareils augmente et que les utilisateurs attendent une contraction rapide des délais de résolution, les organisations sont confrontées au défi de fournir un accès ininterrompu aux appareils et aux applications informatiques. Les initiatives de transformation numérique s'appuient sur la capacité à exploiter les ressources informatiques n'importe où et à tout instant, tandis que l'interruption ou le ralentissement de ces appareils, applications et charges de travail ont un impact négatif immédiat sur les organisations. C'est pour ces raisons qu'une assistance rapide et efficace est une exigence fondamentale dans un monde transformé par le numérique.

L'organisation d'assistance joue un rôle essentiel dans la perception globale de l'expérience utilisateur, mais remplir ce rôle devient de plus en plus difficile alors que la main-d'œuvre et les technologies évoluent. La capacité à fournir une assistance sur n'importe quel type de connexion, à n'importe quel endroit, dans n'importe quelle langue en adoptant le mode de communication préféré des utilisateurs finaux complique la tâche des organisations d'assistance. Bien que la majorité des organisations reconnaissent le rôle essentiel de l'assistance, il est préoccupant de constater que 22 % des organisations d'assistance des fournisseurs de services déclarent que leur direction ne comprend pas le rôle crucial de l'assistance. Ces organisations sont vulnérables alors que la pression sur l'assistance ne cesse de croître. En outre, 42 % des organisations déclarent que les investissements en faveur de technologies plus avancées pour muscler les services d'assistance seront limités. De nombreux fournisseurs de services fonctionnent en mode réactif et de manière moins mature, et ils risquent ainsi de mettre à mal la relation avec l'utilisateur final s'ils ne parviennent pas à transformer leurs processus pour adopter des méthodes plus proactives.

Fournir une assistance haut de gamme et développer une approche globale de l'amélioration de l'expérience utilisateur est vital. La capacité des organisations à se concentrer sur l'amélioration des processus afin d'optimiser et favoriser une expérience positive des technologies offrira un retour en termes de productivité et de satisfaction des utilisateurs finaux.

DANS CE LIVRE BLANC

Pour comprendre l'impact de l'assistance et des technologies sur la fourniture de services/d'assistance, IDC a interrogé les utilisateurs finaux sur leurs expériences et préférences tant au travail (assistance fournie par le service d'assistance interne) que pour leurs appareils personnels (assistance fournie par les fabricants d'équipements et de solutions). Comprendre les similitudes et les différences entre ces différentes expériences d'assistance est utile pour façonner les stratégies et découvrir des occasions d'améliorer l'expérience d'assistance. IDC a également interrogé les fournisseurs d'assistance pour obtenir leurs avis et leurs opinions concernant les technologies qu'ils utilisent pour fournir une assistance. Les résultats de l'étude de ces trois types de répondants sont mis en avant dans ce livre blanc.

APERÇU DE LA SITUATION

Le service d'assistance technique est une ressource vitale pour tous les utilisateurs finaux ; il est conçu pour fournir un point de contact immédiat et multicanal (que ce soit par le biais du chat, d'un portail d'auto-assistance ou d'une personne) lorsque les utilisateurs rencontrent des problèmes avec l'un de leurs appareils ou logiciels. L'objectif principal du service d'assistance est de résoudre les problèmes de manière aussi rapide et efficace que possible, afin que les utilisateurs soient plus productifs. Les services d'assistance emploient du personnel compétent et de nombreux outils pour résoudre les problèmes liés aux appareils, en appliquant tout un éventail de modèles d'assistance. La mise en œuvre de ces modèles varie selon les prestataires de services et les entreprises. Dans certains cas, l'assistance peut être entièrement sous-traitée à une organisation tierce. Dans d'autres cas, une équipe peut fournir une partie de l'assistance en interne tandis qu'une société externe intervient en cas de besoin, ou l'assistance peut être entièrement prise en charge par des techniciens maison. Quel que soit le modèle adopté, le service d'assistance doit être composé de personnes compétentes et formées sur les technologies adaptées afin de fournir le meilleur résultat commercial possible. IDC observe une évolution dans la manière dont fonctionnent les services d'assistance, et avec l'avènement des outils d'assistance à distance et l'influence des technologies de la 3e plate-forme (basée sur les quatre piliers d'IDC présentés plus loin), nous constatons de l'innovation dans les domaines suivants, ce qui favorise un fonctionnement plus efficace :

- **Réseaux sociaux** : pour la génération Y, les réseaux sociaux sont une méthode de résolution privilégiée. La possibilité d'utiliser le chat ou des forums d'assistance pour résoudre les problèmes et la capacité à joindre l'assistance de plusieurs façons deviennent incontournables pour les organisations d'assistance. Les entreprises et fournisseurs d'assistance doivent également investir dans une plate-forme ou une communauté qui permet aux utilisateurs d'exprimer leur satisfaction ou mécontentement concernant les services fournis.
- **Mobile** : il s'agit de la capacité à fournir une assistance à partir d'un appareil intelligent et/ou de fournir une assistance vers un appareil intelligent ou un ordinateur portable de manière simple, n'importe quand et n'importe où. L'expérience pour l'utilisateur mobile doit être identique à celle qu'il reçoit au bureau. Avec les politiques d'utilisation des appareils personnels (BYOD) et les initiatives mobiles, ce type d'assistance est indispensable.
- **Nuage** : permet de fournir à l'utilisateur une assistance ou des informations sur n'importe quel problème, de partout, de manière sécurisée.
- **« Big data »/outils d'analyse** : il s'agit d'exploiter les données pour diagnostiquer et résoudre les problèmes rapidement, explorer les données pour trouver des problèmes similaires et remplir des « FAQ », et/ou de créer une base de données de référence sur les problèmes récurrents. Cela pourra servir à les résoudre plus rapidement mais aussi à comprendre comment l'utilisateur interagit avec

les systèmes et applications, afin de créer des profils qui permettront ensuite aux utilisateurs d'interagir avec l'assistance de la manière qu'il préfère.

Le degré d'efficacité de l'assistance est devenu un facteur de différenciation vis-à-vis de la concurrence et doit être abordé d'une manière plus proactive et prédictive. Bien que la plupart des fournisseurs de services soient conscients du rôle important que jouent les services d'assistance pour forger un partenariat à long terme avec les clients, les études d'IDC ont révélé qu'il existe des domaines essentiels où les outils existants sont inadaptés et incapables de fournir les fonctionnalités requises pour répondre à la demande. Alors que la demande va augmenter au cours des prochains 18 mois, toute organisation qui ne répond pas à ces besoins dès aujourd'hui sera désavantagée et risquera d'affaiblir sa relation avec ses clients, employés et partenaires.

Ce que veulent les utilisateurs et ce qu'ils obtiennent

Une meilleure communication et une résolution plus rapide des problèmes sont les priorités de ceux qui font appel aux services d'assistance. L'écrasante majorité (89 %) des répondants estime qu'il est important qu'ils puissent bien communiquer avec les agents d'assistance (voir la figure 1). Que les personnes interrogées reçoivent de l'aide d'un service d'assistance au travail ou de l'aide pour une technologie ou un appareil personnel, le souhait d'une meilleure communication est le facteur jugé le plus important. C'est un cliché, mais il convient de répéter le dicton selon lequel « la communication est essentielle ». C'est un fait élémentaire que l'amélioration de la compréhension et du dialogue mène à une meilleure résolution des problèmes et à moins de conflits. Toutefois, IDC estime qu'il convient de noter que bien que de nombreuses organisations comprennent l'importance de l'amélioration de la communication et s'efforcent d'y parvenir, cela reste un objectif difficile à atteindre. Pourquoi ? Parce que différents niveaux de compétence technique et l'éparpillement géographique diminuent la capacité à expliquer et comprendre efficacement. Quand le nombre d'appareils et de plates-formes augmente, la complexité augmente de concert.

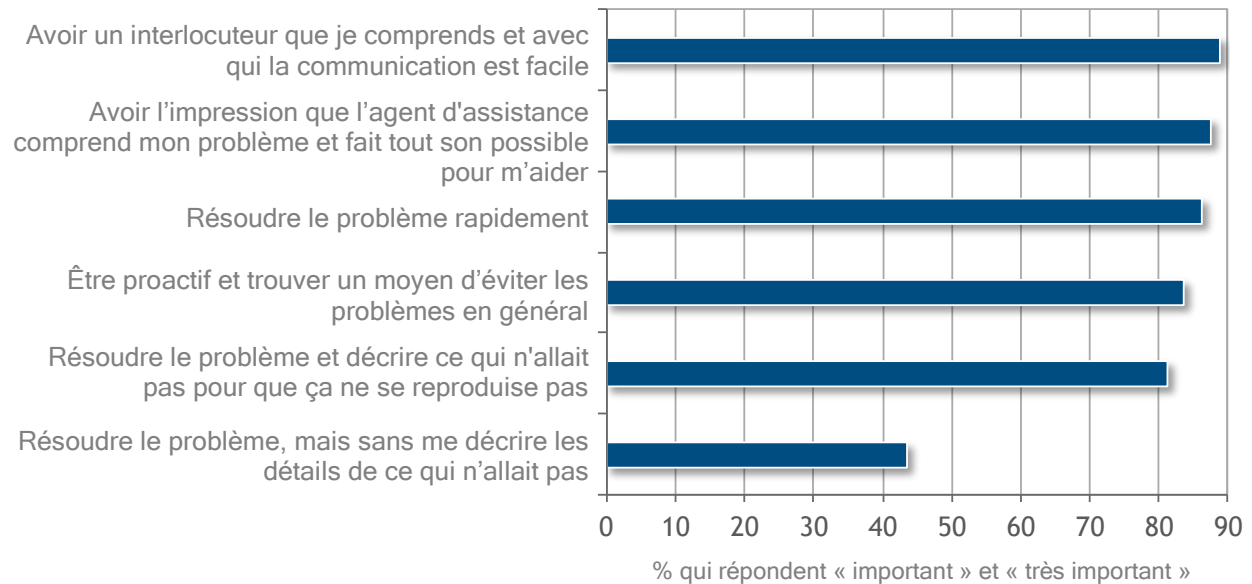
Lorsqu'on les interroge sur leurs expériences récentes avec l'assistance pour leurs appareils professionnels (auprès du service d'assistance interne), près de la moitié des répondants ont une réponse mitigée. 43 % disent qu'ils ont connu un mélange de bonnes et de mauvaises expériences. Si seulement 5 % d'entre eux n'ont eu que des expériences négatives, l'expérience client dans son ensemble a bien du chemin à faire.

Lorsqu'on leur demande pourquoi ils pensent que l'assistance n'était pas efficace, les utilisateurs reprochent au service d'assistance de ne pas comprendre les problèmes ou de ne pas être assez réactif, voire de ne pas réagir du tout (voir la figure 1).

FIGURE 1

Ce que les utilisateurs finaux attendent de l'organisation d'assistance

Q. Lorsque vous demandez une assistance technique, quel est le degré d'importance des éléments suivants ?



n = 453

Source : sondage IDC Enterprise User Experience Survey for LogMeIn, 2017

Impact d'une assistance inefficace

Les expériences d'assistance négatives ont un impact considérable sur l'entreprise, de la perte de chiffre d'affaires à la baisse de la productivité des travailleurs en passant par l'atteinte à la réputation de l'entreprise. Tout porte à croire que l'assistance contribue à la productivité des effectifs, ce que confirment les commentaires des employés. Lorsqu'ils ne reçoivent pas l'assistance dont ils ont besoin, ils déclarent qu'ils ne peuvent pas travailler, qu'ils passent du temps à chercher des solutions en ligne, et qu'ils détournent leurs collègues de leurs tâches en leur demandant de l'aide. L'impact net est une baisse de la productivité.

D'un autre côté, les nouveaux employés des générations X et Y font plus entendre leur voix que la génération des baby-boomers lorsque les choses se passent bien. Par exemple dans le cadre de scénarios d'assistance aux consommateurs, les jeunes générations partagent leurs expériences positives sur les réseaux sociaux bien plus souvent que leurs aînés. Ces données confirment qu'une assistance efficace peut servir d'avantage concurrentiel et peut stimuler l'activité et donc le chiffre d'affaires.

Les gens associent étroitement leurs expériences d'assistance et leur appréciation d'ensemble des sociétés, y compris chez les nouveaux clients et les nouvelles embauches, ce qui souligne le rôle essentiel que joue l'assistance dans la réussite d'une entreprise. C'est pourquoi les objectifs et les indicateurs de performances clés des services d'assistance doivent correspondre à ceux de l'entreprise. La valeur stratégique d'une organisation d'assistance efficace ne doit pas être ignorée lorsque les entreprises investissent dans des technologies ayant pour vocation à améliorer l'expérience d'assistance.

Adapter les solutions à une base d'utilisateurs diversifiée

Les obstacles à une bonne communication - l'expertise linguistique et technique - deviendront de plus en plus difficiles à surmonter à mesure que les organisations seront de plus en plus souvent chargées d'assister une base mondiale de clients et d'employés. Le nombre et la diversité croissants des types d'appareils et des environnements à prendre en charge constituent un défi supplémentaire pour les technologies d'assistance existantes. La capacité à comprendre les nuances d'une base d'utilisateurs et d'appareils en constante évolution, et à adapter les programmes d'assistance en conséquence représente un défi pour toutes les organisations d'assistance. Les technologies comme l'accès et le contrôle à distance sont utiles pour surmonter les problèmes de communication, puisque plus de 85 % des utilisateurs finaux affirment que cette technologie a permis de résoudre leur problème plus rapidement que les autres méthodes d'assistance.

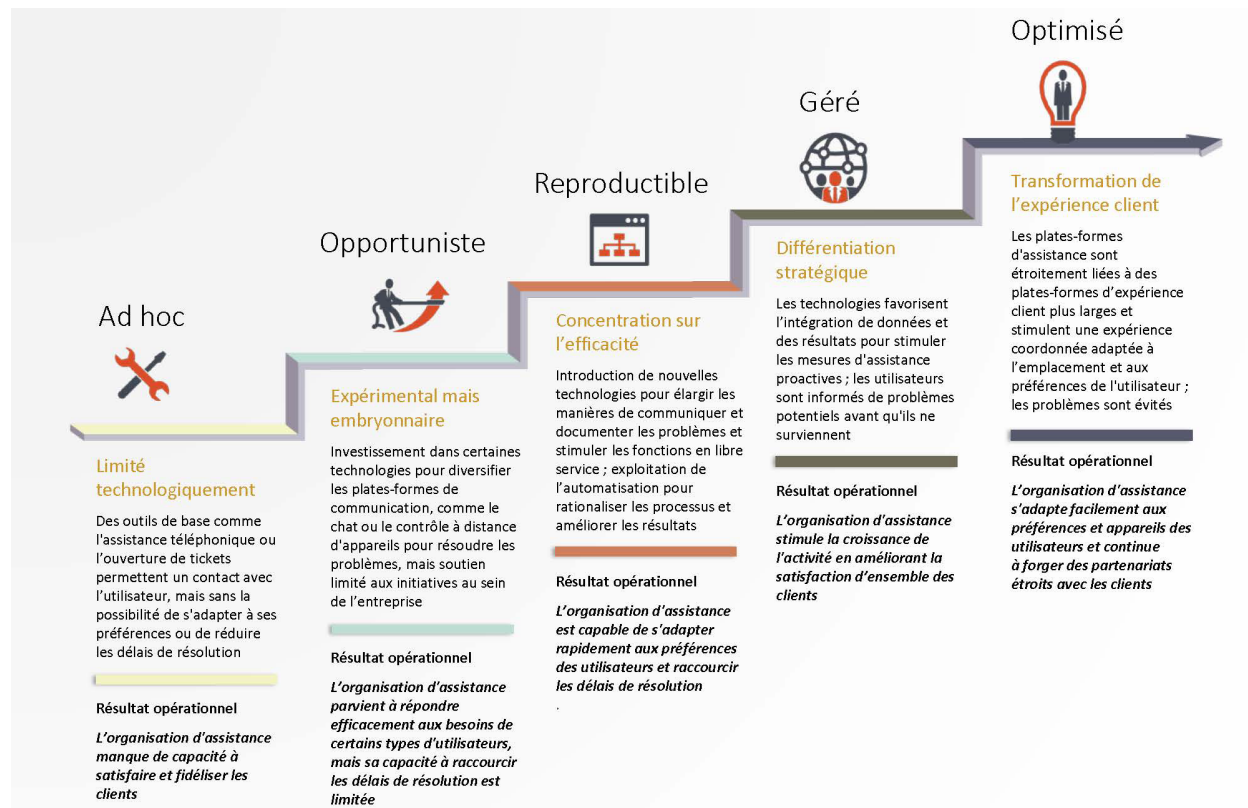
La capacité d'une organisation d'assistance à adapter ses processus à différents types d'utilisateurs est un indicateur de maturité. Aujourd'hui, la plupart des fournisseurs d'assistance en sont aux premiers stades de maturité dans leur capacité à fournir une assistance rapide et efficace. L'assistance est généralement fournie par téléphone, par chat ou via une session de contrôle à distance de manière plus réactive. Un nombre moins important d'organisations a investi dans des outils plus sophistiqués qui permettent d'explorer les données pour proposer des fonctions d'auto-assistance évoluées et exploiter des méthodes d'assistance prédictives ou proactives (voir la figure 2). L'assistance à distance est étroitement liée à une augmentation de la satisfaction client, et les trois quarts des organisations d'assistance utilisent des outils d'assistance à distance car elles pensent effectivement qu'ils améliorent l'expérience client.

Développer une stratégie d'assistance efficace pour un monde transformé par le numérique

La culture et les processus d'entreprise existants ainsi que le manque de soutien de la direction sont autant de défis à surmonter pour améliorer l'expérience des utilisateurs finaux. La mise en œuvre du changement exige une approche globale, et notamment un soutien massif à l'échelle de l'organisation, ainsi qu'un investissement dans des outils et des processus pour permettre la transition vers un programme d'assistance plus proactif et ajustable. La figure 2 présente les étapes de maturité des programmes d'assistance.

FIGURE 2

IDC MaturityScape : Support Services – Stage Overview



Source : IDC, 2017

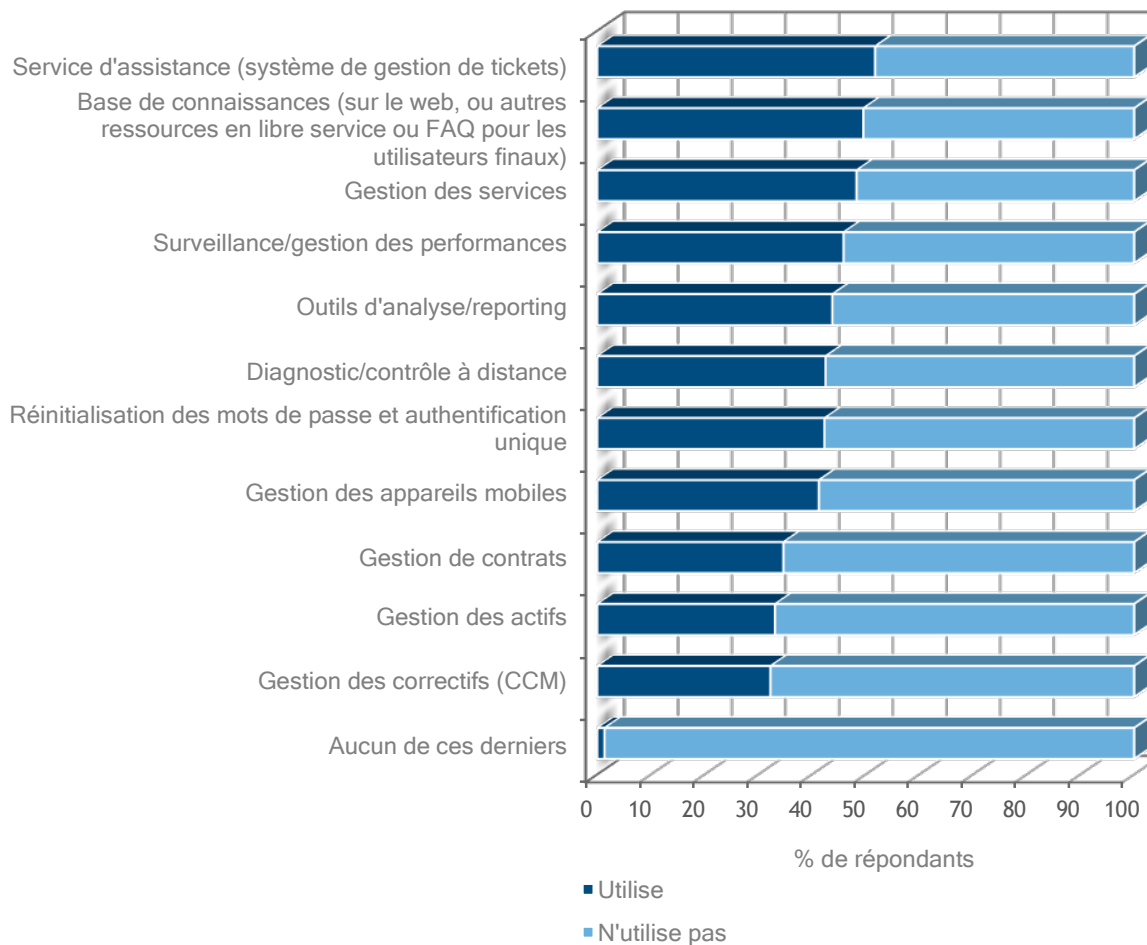
Utilisation actuelle des outils d'assistance

La figure 3 présente les types d'outils actuellement utilisés par les organisations. En tenant compte de l'importance du rôle de l'assistance en matière de satisfaction client, de productivité des employés et de réputation des entreprises, IDC considère que le taux d'adoption de bon nombre de ces fonctionnalités est faible, ce qui est un indicateur de l'immaturation relative des services d'assistance. L'utilisation plus faible des outils par les services d'assistance internes qui desservent plusieurs clients externes est préoccupante. Ce segment des répondants a un rôle de première ligne auprès des clients, et sa priorité devrait donc être d'obtenir de meilleurs résultats pour les clients afin de renforcer la relation avec les acheteurs. Pourtant, ce segment rapporte un taux d'adoption d'outils plus faible que les autres segments.

FIGURE 3

Utilisation actuelle des outils d'assistance

Q. *Quels outils utilise actuellement votre service d'assistance ?*



n = 954 (tous les répondants)

Source : IDC *Service Provider, Enterprise, and SMB Support Provider Survey, 2017*

PERSPECTIVES

Compte tenu de l'évolution de la base d'utilisateurs et des préférences en matière de types de communication associée à la prolifération de nouveaux appareils, les services d'assistance vont devoir se transformer pour répondre aux besoins des utilisateurs dans un avenir proche. On compte aujourd'hui une moyenne de 9,5 appareils par personne férue de technologies numériques, et l'afflux annoncé dans le domaine de l'IdO ne fera qu'accroître la complexité à laquelle les utilisateurs seront confrontés. En outre, la capacité à fournir une assistance à une échelle mondiale sera de plus en plus décisive et mettre les infrastructures existantes à rude épreuve en raison des difficultés de communication supplémentaires et des différences culturelles à prendre en compte. Les organisations capables d'exploiter l'intelligence

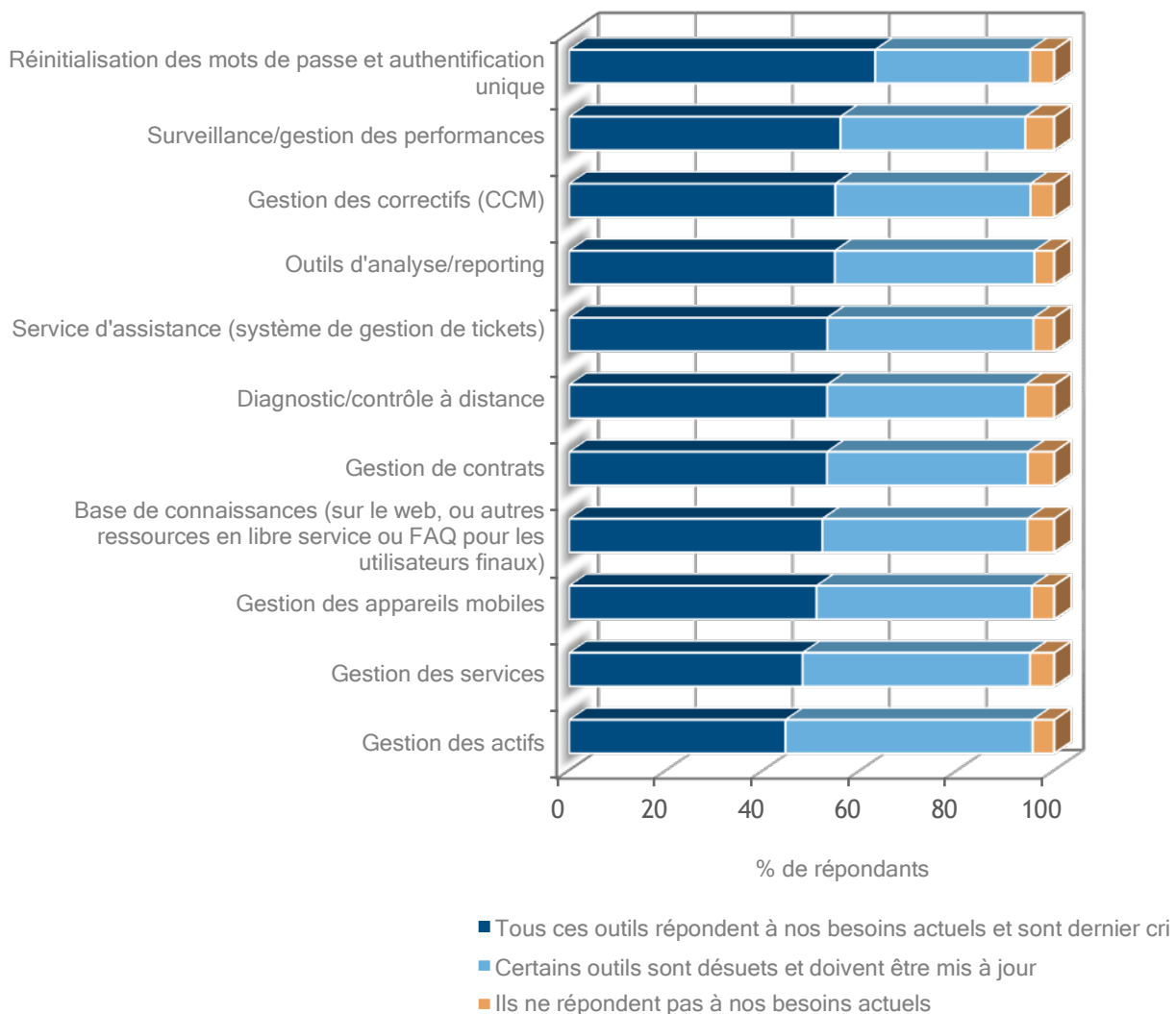
artificielle et l'automatisation seront en mesure d'effectuer la transition d'un groupe d'assistance suffisant à un groupe d'assistance transformateur, essentiel pour fidéliser les clients.

En moyenne, environ la moitié des personnes interrogées estime que leurs outils existants sont désuets et ont besoin d'être mis à jour (voir la figure 4), tandis que l'autre moitié estime que leurs outils répondent à leurs besoins, ce qui est certainement une bonne nouvelle étant donné les prochains défis que devra relever l'assistance. Si l'investissement ne suit pas, les organisations risquent de fragiliser leur relation avec leurs clients, de voir chuter leur productivité et de passer à côté d'opportunités commerciales.

FIGURE 4

Attitudes concernant l'efficacité des outils d'assistance existants

Q. *Quelle est l'adéquation entre ces outils et vos besoins actuels ?*



n = 954

Source : IDC Service Provider, Enterprise, and SMB Support Provider Survey, 2017

Aujourd'hui, la plupart des organisations n'exploitent pas tout le potentiel des outils qu'ils possèdent déjà. Elles ont pleinement conscience de l'importance de fournir un service rapide et efficace, mais n'ont pas perfectionné les processus opérationnels ou exploité les outils adaptés pour parvenir aux stades supérieurs de maturité des services d'assistance.

Les stratégies des organisations et les méthodes d'évaluation de la réussite sont souvent compatibles avec des objectifs de l'entreprise en matière de satisfaction et fidélisation des clients. La plupart des organisations ont une structure qui mesure ces éléments et les rapportent à la direction, soulignant l'importance du service d'assistance. Une telle structure est une première étape essentielle pour entraîner une transformation positive de l'organisation d'assistance : être sur le radar de la direction. Mais qui dit attention dit également examen minutieux, et les organisations d'assistance qui sont proactives et prêtes à répondre aux demandes à venir sont plus susceptibles d'être perçues comme un catalyseur de l'innovation et de la capacité à transformer l'expérience client. Celles qui ne sont pas préparées seront perçues comme des freins à la réussite.

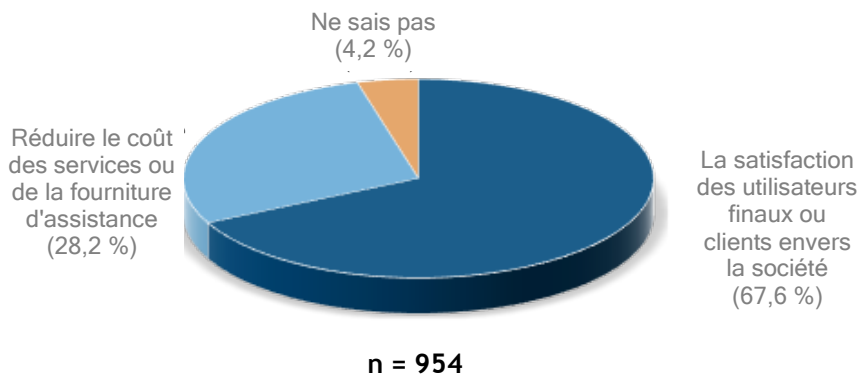
De façon générale, IDC considère qu'environ 20 à 25 % des organisations d'assistance stagnent et risquent d'être perçues comme ayant un impact négatif sur fidélisation et la satisfaction des clients. Environ 50 % d'entre elles ont apporté certains changements à leurs processus internes ou ont investi dans des technologies, mais sont considérées comme moins matures car elles n'ont pas été en mesure d'adapter l'assistance à des types d'utilisateurs particuliers, et ont peu de marge de manœuvre pour réduire les délais de résolution. Seulement 25 % d'entre elles environ sont en mesure d'établir des partenariats solides avec leurs clients grâce à l'adaptabilité et à l'intelligence de leur organisation d'assistance. Ces organisations d'assistance plus matures ont effectué des efforts d'amélioration plus coordonnés, y compris en transformant leurs processus internes et en exploitant des outils plus avancés.

Le grand nombre d'organisations qui font passer les coûts avant l'expérience client est préoccupant (voir la figure 5). Cette vision à court terme axée sur la réduction des coûts risque d'avoir un impact à long terme sur l'entreprise dans son ensemble. Pour les organisations qui ont du mal à justifier un investissement dans l'amélioration de l'expérience d'assistance, la capacité à lier la fidélisation et la perception des clients à la croissance de l'entreprise est vitale.

FIGURE 5

Priorités de l'organisation en matière de coûts ou de satisfaction de la clientèle

Q. Si vous deviez choisir, qu'est-ce qui est selon vous le plus important pour votre entreprise ?



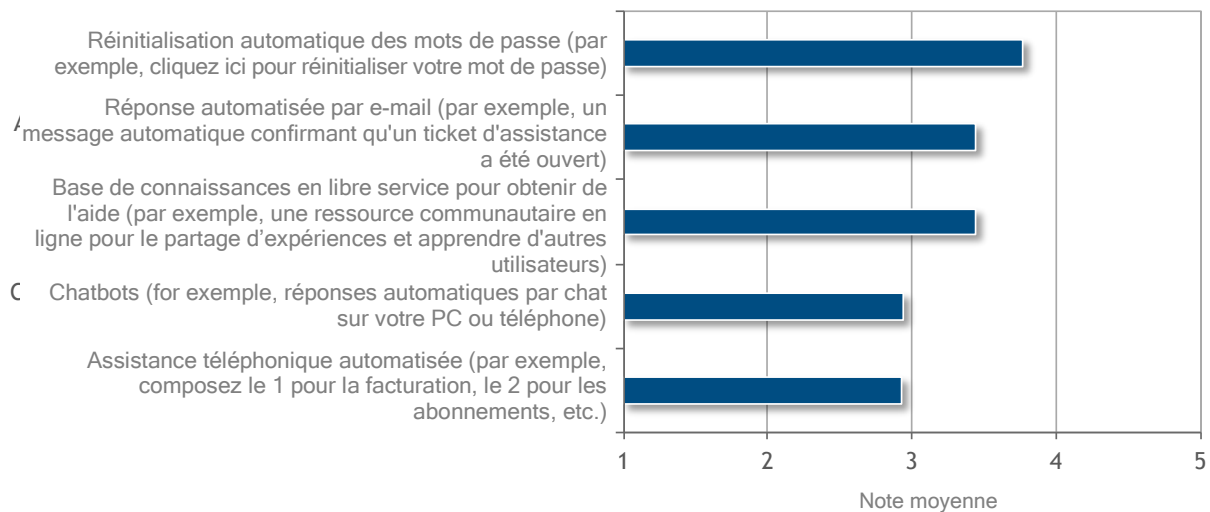
Source : IDC Service Provider, Enterprise, and SMB Support Provider Survey, 2017

L'un des principaux aspects du développement d'une organisation d'assistance mature est la capacité d'adaptation - pour répondre aux évolutions des besoins des utilisateurs, des appareils et des zones géographiques, tout en diminuant les délais de résolution des problèmes. Atteindre ce niveau supérieur en matière de capacité d'adaptation nécessite l'adoption de technologies qui intègrent l'intelligence artificielle et l'automatisation. Contrairement à une idée répandue, l'automatisation n'est pas méprisée par majorité d'utilisateurs. Mais les utilisateurs demandent de plus en plus souvent de meilleures technologies d'automatisation qui exploitent l'intelligence artificielle au lieu d'exiger un effort supplémentaire de leur part. La figure 6 présente l'attitude des utilisateurs envers les technologies d'automatisation.

FIGURE 6

Attitudes des utilisateurs envers les technologies d'automatisation

Q. Veuillez noter votre appréciation des technologies d'automatisation suivantes sur une échelle de 1 = n'apprécie pas à 5 = apprécie énormément.



n = 453

Source : Sondage IDC *Enterprise User Experience Survey for LogMeIn*, 2017

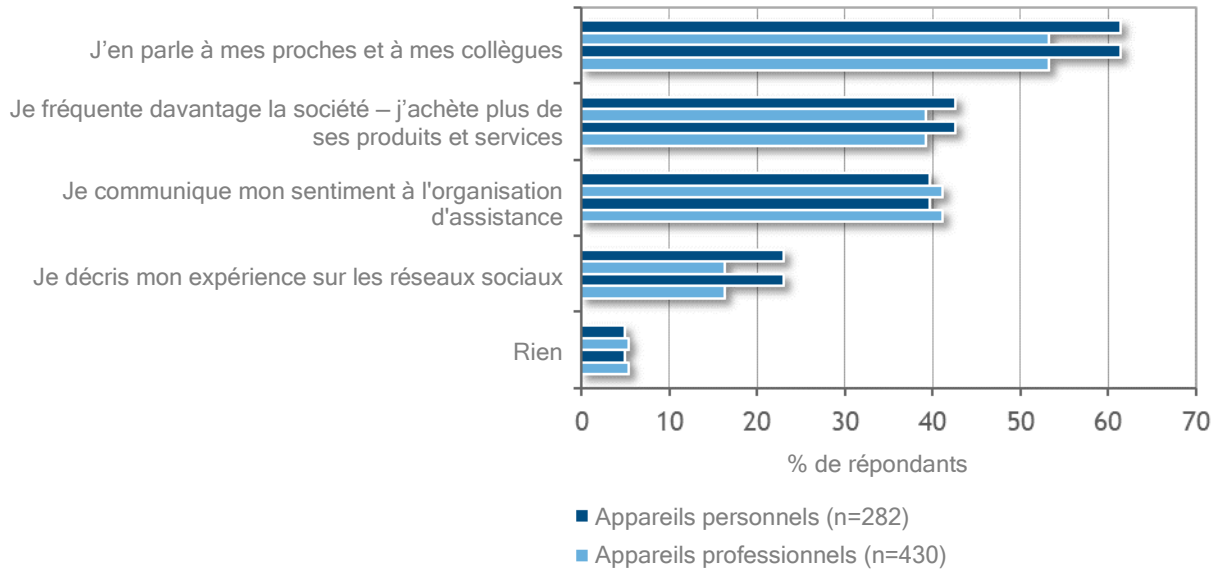
DÉFIS/OPPORTUNITÉS

Les organisations d'assistance sont bien positionnées pour façonner la perception des clients et favoriser la fidélité. Ce lien inextricable est l'occasion pour les organisations d'assistance de se démarquer et de stimuler le chiffre d'affaires de leur société. Lorsque les consommateurs ont une expérience positive avec l'assistance, ils achètent davantage de produits de la société et incitent leurs proches et leurs collègues à en faire autant (voir la figure 7). Les réseaux sociaux et la propension à partager les expériences bonnes ou mauvaises sont importants à intégrer aux stratégies d'assistance, car ils révèlent et soulignent la valeur de l'organisation d'assistance pour l'entreprise.

FIGURE 7

Impact de l'assistance sur l'activité

Q. Que se passe-t-il quand vous avez une bonne expérience avec l'assistance ?



Source : sondage IDC Enterprise User Experience Survey for LogMeIn, 2017

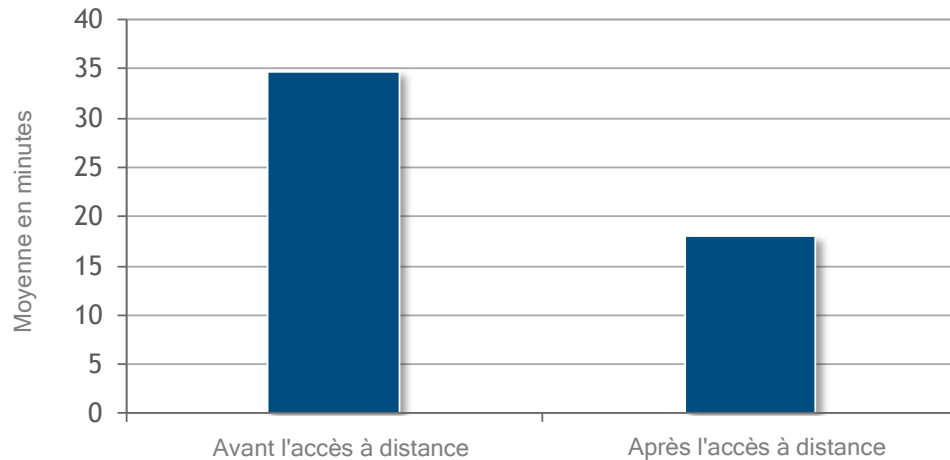
Cette opportunité d'accroissement de la valeur s'accompagne de défis importants à surmonter, comme l'augmentation du nombre d'appareils et de la complexité des plates-formes, comme celle des attentes des utilisateurs en matière de réactivité, et même de l'idée selon laquelle ils ne devraient jamais rencontrer de problèmes. Les organisations d'assistance sont confrontées à ces lignes de force et doivent élaborer des stratégies pour travailler plus intelligemment, et pas nécessairement plus dur. Pour y parvenir, elles devront s'appuyer davantage sur l'intelligence artificielle, qui exige la maîtrise de nouvelles compétences et technologies.

Pour près d'un tiers des organisations d'assistance, le coût des nouvelles technologies est un obstacle au changement, et bon nombre d'entre elles indiquent que les investissements seront limités durant les deux années à venir. Pour cette partie du marché, il est impératif d'adapter les bonnes pratiques d'assistance pour qu'elles contribuent à un meilleur résultat commercial. Les organisations d'assistance plus matures l'ont déjà fait. Un exemple est l'investissement dans les outils d'assistance à distance. Les organisations qui ont investi dans des technologies d'assistance à distance ont amélioré l'expérience client et considérablement réduit les délais de résolution, ce qui correspond aux 2 priorités des utilisateurs : efficacité et rapidité de l'assistance. La figure 8 illustre l'impact considérable des outils d'assistance à distance, qui ont divisé pratiquement par deux des délais de résolution après leur mise en œuvre.

FIGURE 8

Impact de l'accès et du contrôle à distance sur la vitesse de l'expérience d'assistance

Q. Quel était le délai moyen de résolution des problèmes (avant et après le déploiement d'outils d'accès à distance) ?



n = 954

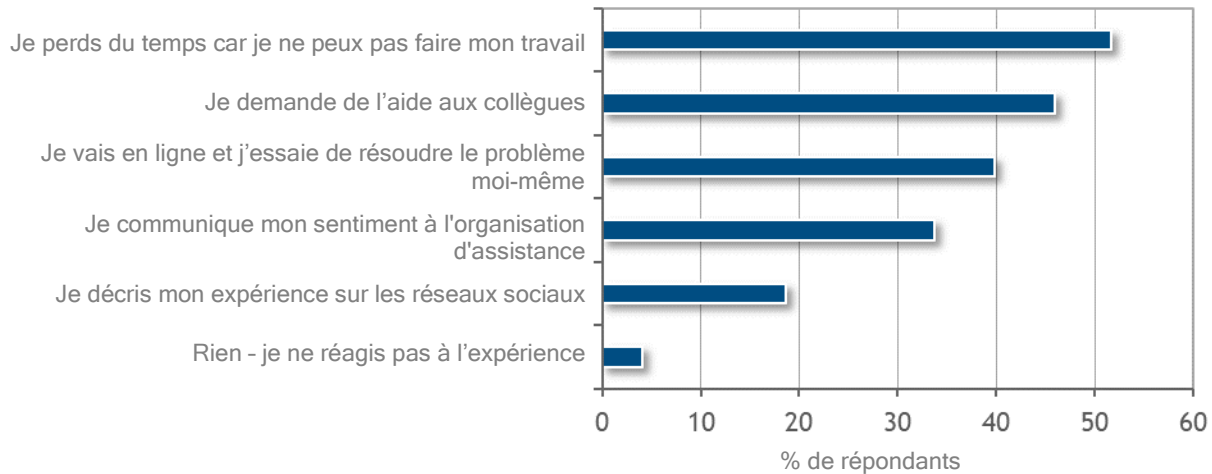
Source : IDC Service Provider, Enterprise, and SMB Support Provider Survey, 2017

Les organisations d'assistance peuvent utiliser un service rapide et efficace en tant qu'avantage concurrentiel. Définir et promouvoir des bonnes pratiques renforce le lien avec les clients, ainsi que la confiance. Ce qui entraîne à son tour une augmentation de l'activité, et donc du chiffre d'affaires. Toutefois, l'impact des gains de temps est particulièrement important pour la main-d'œuvre, car ils permettent à l'entreprise de rester productive et aux utilisateurs finaux de se concentrer sur leurs principales compétences. Comme le montre la figure 9, lorsque les employés ont des problèmes techniques, ils sont non seulement dans l'incapacité de travailler, mais ils demandent fréquemment de l'aide à leurs collègues. L'impact net est qu'au moins deux employés ne travaillent pas.

FIGURE 9

Impact de l'indisponibilité sur la productivité

Q. *Que se passe-t-il lorsque vous ne recevez pas une assistance rapide et efficace pour vos applications ou appareils professionnels ?*



n = 453

Source : Sondage IDC *Enterprise User Experience Survey for LogMeIn*, 2017

CONCLUSION

La capacité à fournir un service rapide et efficace est inextricablement liée à la satisfaction des clients, la productivité des employés et la réussite de l'entreprise. Les fournisseurs d'assistance doivent analyser leur niveau de maturité de leur capacité à fournir leurs services, et hiérarchiser les investissements pour gravir les stades de maturité, non seulement pour répondre aux besoins d'une base d'utilisateurs qui change, mais aussi pour exploiter ces services afin de renforcer les liens avec les clients. Il existe un besoin sur le marché de nouvelles manières de toucher les clients et de les aider à se connecter à leur tour avec leurs clients finaux.

Bien que la plupart des organisations s'accordent pour dire que fournir une bonne assistance est une priorité, l'étude d'IDC montre que lorsqu'il s'agit d'investir dans des outils qui favoriseront une amélioration, de nombreuses organisations ont du mal à financer de tels investissements.

Lorsque l'on prend en compte les défis que devront relever les organisations d'assistance, comme l'augmentation du nombre d'appareils, de la mobilité et de la dispersion géographique des utilisateurs finaux, IDC estime qu'un investissement dans de nouvelles technologies, des processus rationalisés et de nouvelles compétences est nécessaire. Les organisations qui franchissent le pas se distingueront de la concurrence et amélioreront leur productivité en renforçant leur capacité à communiquer de façons multiples, et à s'adapter à l'évolution des préférences.

MÉTHODOLOGIE

En août 2017, IDC a mené deux études pour mieux comprendre comment les technologies d'assistance existantes répondaient aux besoins d'une base d'utilisateurs en pleine mutation. L'une portait sur l'expérience des utilisateurs finaux et l'autre sur les programmes d'assistance des entreprises et fournisseurs de services ainsi que sur les outils qu'ils utilisaient, dans le but d'évaluer l'état actuel de l'assistance, de cerner les domaines de réussite et de découvrir les aspects à améliorer. Cette étude des fournisseurs a été menée auprès de professionnels du monde entier, qui travaillent pour les fournisseurs de service ou les services d'assistance des entreprises. Le panel représentait un large éventail de secteurs, d'entreprises de différentes tailles, de fonctions et de zones géographiques.

À propos d'IDC

International Data Corporation (IDC) est le premier fournisseur mondial de veille stratégique, de services de conseil et d'événementiel sur les secteurs des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public. IDC aide les professionnels de l'informatique, les dirigeants d'entreprise et les investisseurs à prendre des décisions avisées en matière d'achats technologiques et de stratégie commerciale. Plus de 1 100 analystes IDC fournissent une expertise mondiale, régionale et locale sur les opportunités et tendances sur les secteurs technologiques dans plus de 110 pays. Depuis 50 ans, IDC fournit des informations stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs principaux objectifs commerciaux. IDC est une filiale d'IDG, leader mondial des médias, des études et de l'événementiel dans les domaines technologiques.

Siège mondial

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
USA
508.872.8200
Twitter : @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Avis de copyright

Publication externe d'informations et de données IDC - Toute publication d'informations d'IDC destinées à un usage publicitaire, de communication ou promotionnel nécessite l'accord préalable par écrit du vice-président ou directeur national IDC concerné. Une version préliminaire du document proposé doit accompagner toute demande de ce type. IDC se réserve le droit de refuser l'utilisation externe pour quelque raison que ce soit.

Copyright 2017 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite.

