

Mesurer la satisfaction de vos utilisateurs

1 j (7 heures)

Ref : MSVO

Public

Managemeur de la fonction S.I. ou support, aux directeurs/chefs de projets (métier ou IT)

Pré-requis

Aucun

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois
Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Mesurer juste et agir vite...

Comment caractériser la « satisfaction » ? Quels indicateurs faut-il concevoir mais également comment les alimenter avec le minimum de biais possible ?
Cette formation s'intéresse au moyen de la mesure de la satisfaction des utilisateurs d'un service du S.I. en général ou dans le cas d'une application. Elle aborde à la fois les aspects liés à la stratégie de collecte et à l'interprétation de ces collectes

Objectifs

Positionner la mesure de la satisfaction utilisateur au sein des autres indicateurs d'une DSI
Savoir distinguer les différentes composantes de la satisfaction
Savoir les mesurer séparément
Disposer de pistes pratiques de mises en œuvre d'une telle démarche

Programme détaillé

INTRODUCTION A LA NOTION D'INDICATEUR

Définition d'un Indicateur

Les deux principes de base de l'analyse : tendances et corrélation

MESURER LA SATISFACTION

Classifier les fonctions

Les 4 axes de mesures : enquête de satisfaction, l'utilisation, le support, la qualité de service

LA MESURE DE LA SATISFACTION

Les deux axes de mesure : adhésion à l'objectif, satisfaction sur les moyens

Collecte sollicitée vs non sollicitée

Les sources : enquête en ligne, vote intégré à l'application, questionnement du support

Les indicateurs types

Les risques de l'interprétation

CONSTRUIRE UN QUESTIONNAIRE

Les patterns de question

Durée, rythme et densité

Les outils d'enquêtes en ligne

LE SUIVI DU SUPPORT

Helpdesk, incident et changements

Réactivité, durée de résolution, taux de réactivation, taux d'évolution

Les sources : outil de helpdesk et enquête post appel

Les indicateurs types

LE SUIVI DE L'UTILISATION

Les sources d'analyse : Web et client lourd

L'architecture d'analyse

Les indicateurs types

LA QUALITE DE SERVICE

Les sources

Les indicateurs types

DEMARCHE DE MISE EN ŒUVRE

Définir les objectifs

Segmenter le périmètre

Mesurer la satisfaction de vos utilisateurs

Cibler les points de recueil

Élaborer les questionnaires

Analyser et communiquer
