zendesk

7 Perspectives qui Font Évoluer la Transformation du Service IT

2 000 leaders et employés IT à travers le monde ont partagé leurs points de vue sur la manière dont la gestion des services IT évolue pour relever les défis de la révolution de l'intelligence artificielle (IA) et les attentes croissantes des employés.

Voici les sept principales perspectives que vous devez connaître :

PERSPECTIVE 1 :

L'IA est devenue courante :

93 %

des leaders IT utilisent activement l'IA au-delà de la phase pilote.

L'IA aide les leaders IT à répondre et dépasser les attentes des employés en automatisant les tâches routinières, en accélérant le support et en offrant des solutions personnalisées et proactives.

Astuce Pro :
Fournissez un service IT avec un support IA disponible 24H/24

Le support IA à la demande permet aux employés de résoudre instantanément leurs problèmes, augmentant ainsi la satisfaction et la productivité.

PERSPECTIVE 2 :

Les leaders IT étendent leur influence :

72 %

de leur temps est consacré à des travaux stratégiques et transversaux, au-delà des tâches IT traditionnelles.

Les leaders IT visionnaires se concentrent sur la stratégie et la collaboration pour générer un impact business.

Comment les leaders IT actuels priorisent leur temps :

- **28%** — Priorités IT traditionnelles, telles que l'infrastructure et la cybersécurité.
- **23%** — Planification stratégique, innovation ou responsabilités exécutives.
- **22%** — Technologies et initiatives liées aux RH, telles que l'intégration et le support SIRH.
- **20%** — Autres travaux transversaux.
- **7%** — Autre.

PERSPECTIVE 3 :

Les métriques axées sur l'expérience révèlent des lacunes cachées dans le service :

87 %

des leaders IT conviennent qu'elles offrent de meilleurs insights que les mesures traditionnelles.

Les leaders IT dépassent les simples métriques opérationnelles pour adopter des métriques basées sur l'expérience, classant la satisfaction des employés comme leur principal indicateur pour les 12 mois à venir.

PERSPECTIVE 4 :

Driving productivity is central to IT's mission:

86 %

des leaders pensent que leurs efforts amplifient la performance des employés.

Aujourd'hui, les leaders IT prioritisent la livraison de résolutions plus rapides et efficaces en utilisant des métriques complètes qui mesurent directement la qualité du service.

CAS CLIENT :

Le comté de DuPage fournit des services essentiels à son million d'habitants, incluant les travaux publics, les services communautaires et les interventions d'urgence. En utilisant Zendesk Suite avec l'IA pour moderniser ses fonctions de support, le service IT interne a observé :

- 95 % de réduction du temps de résolution.
- 74 % de diminution du volume d'emails.
- 99,6 % de score CSAT.

Découvrez le Comté de DuPage

Astuce Pro :
Personnalisez les interactions à grande échelle avec une IA adaptative et consciente du contexte.

Gagnez la confiance de vos employés en déployant des agents IA propulsés par Agentic AI qui peuvent gérer les demandes les plus complexes ou savoir quand escalader à un agent humain.

PERSPECTIVE 5 :

Construire la confiance au service IT est crucial :

73 %

des leaders IT affirment qu'Agentic AI pourrait devenir son membre le plus fiable.

Bientôt, les agents humains collaboreront avec l'IA, avec Agentic AI prenant en charge une partie du support de premier niveau automatisable, libérant ainsi les agents humains pour des tâches plus complexes et stratégiques.

PERSPECTIVE 6 :

La productivité des employés est en danger :

74 %

disent qu'un simple problème technique peut complètement bloquer leur journée.

À l'ère des attentes de type grand public, le coût de l'inaction est élevé. Les équipes IT modernes doivent utiliser l'IA pour rationaliser les opérations avec des workflows automatisés afin de répondre aux besoins des employés — ou risquer de prendre du retard.

PERSPECTIVE 7 :

La rationalisation de la prestation des services est essentielle :

70 %

des leaders IT déclarent qu'une plateforme de service unifiée gérée par IT permettrait de réduire les erreurs.

En d'autres termes, une solution de service qui dessert IT et tous les autres départements de manière transparente.

CAS CLIENT :

GitHub

GitHub utilise des intégrations fluides dans la plateforme Zendesk, permettant aux agents IT de visualiser et d'agir instantanément sur le contexte des actifs employés, tels que les ordinateurs portables assignés et les tâches d'intégration, sans changer de solution. Les résultats ?

- 15 % de réduction du temps de résolution des tickets liés aux actifs.
- Amélioration de la sécurité de la gestion des actifs.
- Diminution des escalades manuelles entre RH et IT — augmentant le CSAT de l'entreprise à 95 %.

Découvrez GitHub

Astuce Pro :
Intégrez le support IA de manière fluide dans le flux de travail.

Les agents IA peuvent aller au-delà du centre d'assistance pour fournir un support instantané partout où sont vos employés – de la voix et du chat au SMS et emails.

Vous souhaitez encore plus de conseils et de perspectives pour améliorer votre service et offrir des résolutions plus rapides grâce à l'IA ?

Téléchargez le guide complet.

zendesk