



GUIDE PRATIQUE

4 conseils pour avoir recours aux Services Managés

Services Managés

Des coûts imprévisibles ou croissants de maintenance et de mise à jour des systèmes aux risques accrus associés à l'introduction de nouveaux matériels et logiciels, les défis informatiques peuvent mettre à l'épreuve les ressources organisationnelles. Beaucoup d'entreprises envisagent de travailler avec un fournisseur de Services Managés (MSP) afin de libérer les équipes internes et leur permettre de faire ce qu'elles font de mieux : gérer leurs activités en confiant la gestion quotidienne des services informatiques aux experts. Et bien qu'il existe de nombreux MSP qualifiés dans ce paysage concurrentiel, il est crucial que les entreprises soient stratégiques dans leur recherche du MSP qui répondra non seulement à leurs besoins technologiques, mais fournira également des services qui continueront à faire avancer l'entreprise.

Voici 4 conseils pour réussir sa sélection de fournisseur de Services Managés.

1. Comprendre les besoins organisationnels

Avant de contacter un fournisseur ou de définir un budget, assurez-vous que toutes les parties comprennent clairement les besoins auxquels les Services Managés devront répondre. Souvent, les besoins identifiés émanent de l'extérieur du service informatique, par exemple des équipes opérationnelles. Par conséquent, il est essentiel que le MSP s'aligne directement sur le département respectif de l'entreprise qui aura besoin de services. Par exemple, si des Services Managés sont requis pour la paie, discutez avec la paie, invitez le département paie à comprendre et documenter clairement ses besoins spécifiques. Collaborez avec le département informatique pour déterminer le niveau d'assistance qu'il peut fournir en interne par rapport à la quantité et aux types de services qu'apportera un fournisseur.

Identifiez les exigences d'interopérabilité. La plupart des entreprises ont probablement plusieurs systèmes clés avec lesquels un logiciel de planification des ressources de l'entreprise (ERP) doit interagir. Assurez-vous de bien comprendre ces interactions et le rôle qu'un fournisseur jouera dans leur maintenance. Pour toutes les exigences qui peuvent être collectées, documentez-les clairement et passez en revue cette documentation avec les principales parties prenantes pour en vérifier l'exactitude. Ces notes seront d'une valeur inestimable, car vos interlocuteurs désignés collaborent avec le nouveau fournisseur de Services Managés.

2. Impliquer les dirigeants et les décideurs à un stade précoce

Il est préférable d'impliquer les cadres et les dirigeants dès le début du processus de découverte afin qu'ils comprennent clairement et pleinement tous les besoins et les coûts associés.

Commencez par identifier le problème que les Services Managés résolvent pour l'entreprise. L'objectif peut être l'un des suivants ou une combinaison de ces éléments :

- Soulager l'équipe informatique surchargée.
- Ajouter une plus grande expertise produit ou des compétences étendues qui dépassent celles des collaborateurs interne.
- Réduire les coûts liés à la masse salariale.

Soyez prêt à exprimer ces avantages et à en tirer parti financièrement afin de pouvoir quantifier clairement le retour sur investissement (ROI) des Services Managés.

3. Choisir le bon fournisseur et comprendre ses services

Quelle que soit l'approche de sélection, veillez à rechercher au moins 2 caractéristiques critiques d'un bon fournisseur de Services Managés. **Un fournisseur doit avoir une grande expérience dans vos domaines de besoins critiques.** Par exemple, si votre entreprise a principalement besoin de conseils de première ligne, assurez-vous que le fournisseur dispose d'experts fonctionnels facilement disponibles et dotés de connaissances suffisamment étendues pour répondre à ces besoins.

Les Services Managés présentent notamment l'avantage d'atténuer le risque associé à la rotation du personnel en interne. Cela étant vrai que si le fournisseur offre un vaste éventail de talents. Envisagez d'interroger plusieurs consultants du fournisseur potentiel, en posant des questions difficiles pour voir comment ils répondent.

Recherchez un fournisseur qui sera à l'écoute de vos besoins et qui créera une proposition unique pour votre entreprise. Assurez-vous d'avoir une compréhension complète de l'ensemble des Services Managés par le MSP afin de pouvoir prendre des décisions éclairées sur les options les plus pertinentes pour vos besoins commerciaux. Un fournisseur qui remet un contrat standard écrit au préalable, décrivant ce qu'il couvrira et ne couvrira pas, peut ne pas être flexible lorsque des situations nécessitant un soutien ne relevant pas de ses offres standard se présentent. Insistez sur la possibilité de personnaliser l'étendue des services en fonction de vos besoins et sur une option d'expansion ou de réduction au fil du temps à mesure que vos besoins évoluent.

4. Hiérarchiser les besoins et planifier un budget

Les services gérés peuvent aller d'un service complet à des offres ciblées spécifiques. Les prix varient considérablement en fonction du niveau de services qu'une entreprise choisit. Alors qu'un fournisseur solide veillera à ce que chaque gamme de ces services soit rentable, vous devrez peut-être hiérarchiser les besoins et sélectionner les services les plus essentiels à votre réussite.

Commencez par comprendre les capacités de votre équipe informatique interne. Si votre système est installé sur site, vos équipes peuvent-elles installer et promouvoir des correctifs ? Possèdent-elles l'expérience nécessaire pour assurer l'administration de la sécurité ou pour créer et maintenir des workflows non standards ?

Tenez également compte du niveau d'expérience de votre propre base d'utilisateurs et du support technique interne. Les personnes très inexpérimentées ou qui n'ont pas le temps de se consacrer à l'apprentissage du système auront besoin d'un niveau plus élevé de soutien fonctionnel.

En résumé : les ressources de toute entreprise ont des limites. La vôtre également. Déterminez quels sont les besoins les plus importants auxquels le MSP devra répondre et assurez-vous que ces détails soient tous inclus dans l'accord de services.

EN SAVOIR PLUS 

Suivez-nous :     

infor

Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 67 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site www.infor.com.

Copyright© 2021 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. www.infor.fr.

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2453260-fr-FR-0621-2