



Comment choisir le bon fournisseur de services gérés

Devolutions

LES MSP NE SONT PAS TOUS ÉQUIVALENTS

Les fournisseurs de services gérés (de l'anglais *Managed Service Providers* (MSP)) aident les entreprises – en particulier les petites et moyennes entreprises qui n'ont pas des millions de dollars pour embaucher des experts TI à l'interne – à augmenter leurs capacités et leurs compétences, à réduire les risques, à exploiter les possibilités de croissance, à améliorer l'expérience utilisateur/client et, probablement la chose la plus importante de nos jours, à mieux vivre avec l'incertitude.

Par contre, comme dans toute autre industrie, les MSP ne sont pas tous équivalents. Certains sont professionnels, compétents, abordables et éthiques. D'autres non. En faisant affaire avec ces derniers, vous risquez de rester coincé dans des contrats pluriannuels coûteux, tout en faisant face à la perte de données et de temps, aux cyberattaques et au désengagement des utilisateurs et des clients.

Heureusement, si votre entreprise cherche un MSP compétent et accessible, il n'y a pas de mal à chercher le meilleur. Vous pouvez choisir judicieusement un MSP digne de confiance en vous fiant à ces sept éléments :

1. Services

Certains MSP offrent une gamme complète de services, tandis que d'autres se concentrent sur des éléments spécifiques comme la sécurité de l'information. Ce qui compte le plus, c'est que le MSP que vous choisirez ait la capacité de répondre à vos besoins particuliers. LE service le plus important qu'il devrait offrir, c'est le conseil et la consultation. Votre MSP doit vous guider pour prendre des décisions et faire des investissements qui conviennent bien à votre entreprise – et non à la leur.

2. Réactivité

Lorsque vous faites face à un défi ou opportunité, la dernière chose que vous voulez est de courir après votre MSP pour bénéficier des services pour lesquels vous payez. Pour éviter ce genre de situation coûteuse et stressante, portez une attention particulière à la capacité de réaction des différents MSP. Vous voulez savoir combien de temps il leur faut généralement pour répondre, à quelle vitesse ils règlent les problèmes et à quoi s'attendre si vous avez besoin de soutien directement dans votre entreprise. Il faudra que tout ça soit indiqué clairement dans l'entente de niveau de service.

3. Couverture

Tout comme Superman ne peut pas prendre de vacances – au cas où, par exemple, un chat resterait coincé dans un arbre ou que Lex Luthor tenterait un nouveau coup – votre MSP doit surveiller votre infrastructure 24/7/365 au cas où votre réseau ou vos systèmes se déconnectent ou se dégradent pour une raison quelconque.

4. Continuité et reprise des activités après un incident

En parlant de couverture 24/7/365 : vous ne pouvez pas vous permettre d'arrêter vos opérations en cas

de panne matérielle, de panne logicielle, de panne locale de courant, de cyberattaque, etc. Quand ce genre d'évènement se produit, vos employés ne sont plus productifs et vos clients commencent à se tourner vers la concurrence. Pour éviter ça, votre MSP doit avoir des outils et des politiques qui prennent en charge la continuité des activités et la reprise après un incident.

5. Neutralité

En raison de leur vaste expérience, les bons MSP peuvent vous aider à faire le bon choix quand vient le temps de choisir un fournisseur par rapport à un autre. Le fait de tirer parti de ces connaissances est l'un des avantages de travailler avec un MSP. Assurez-vous toutefois que votre MSP n'insiste pas agressivement pour choisir une technologie ou un fournisseur spécifique. Votre MSP doit avant tout s'adapter et répondre à vos préférences et à votre infrastructure actuelle. Il doit entretenir des relations professionnelles avec plusieurs fournisseurs, parce qu'une fois qu'ils seront embauchés, ils seront responsables d'interagir avec eux et de s'assurer qu'ils vous offrent un bon service.

6. Communication

Oui, les meilleurs MSP peuvent avoir de solides discussions d'experts à experts avec les membres de votre équipe TI. Lorsqu'ils parlent avec des non-techniciens, ils doivent toutefois ajuster leur vocabulaire et leur approche en conséquence. C'est d'autant plus vrai quand vient le temps de former les utilisateurs finaux en entreprise sur des choses comme les mots de passe et les politiques de gestion des accès. Tout MSP qui ne peut pas communiquer efficacement avec divers publics fera partie du problème, pas de la solution.

Et en parlant de solutions : les bons MSP ne stockent pas d'informations. Ils les partagent volontiers et librement, car ils veulent que vous sachiez ce qu'ils ont fait, ce qu'ils font, ce qu'ils prévoient faire et pourquoi. Ils savent que le meilleur client est un client informé.

7. Cohérence

Dans le monde des TI, il y a des bonnes et de mauvaises journées. Évidemment, vous ne pouvez pas vous attendre à ce que votre MSP vous protège contre 100 % des cyberattaques et des pannes informatiques – ce ne serait pas réaliste. Vous devriez toutefois insister pour que votre MSP soit constant dans son approche et ses standards de qualité. Il ne devrait pas perdre de vue qu'il travaille pour vous – et non l'inverse.

En bref

Les MSP sont essentiels pour aider les entreprises à rester en sécurité, à saisir les occasions, à se développer stratégiquement et à soutenir les utilisateurs finaux et les clients. En gardant à l'esprit les éléments ci-dessus, vous vous assurerez que le MSP que vous choisissez est un actif rentable et non un passif coûteux.

Êtes-vous un MSP?

Chez Devolutions, nous sommes fiers d'avoir, au sein de notre communauté, de nombreux MSP qui utilisent [Remote Desktop Manager](#), [Password Hub Business](#) ou [Wayk Bastion](#) pour soutenir leurs clients. Pour en savoir plus sur nos solutions pour les MSP, écrivez-nous à sales@devolutions.net.