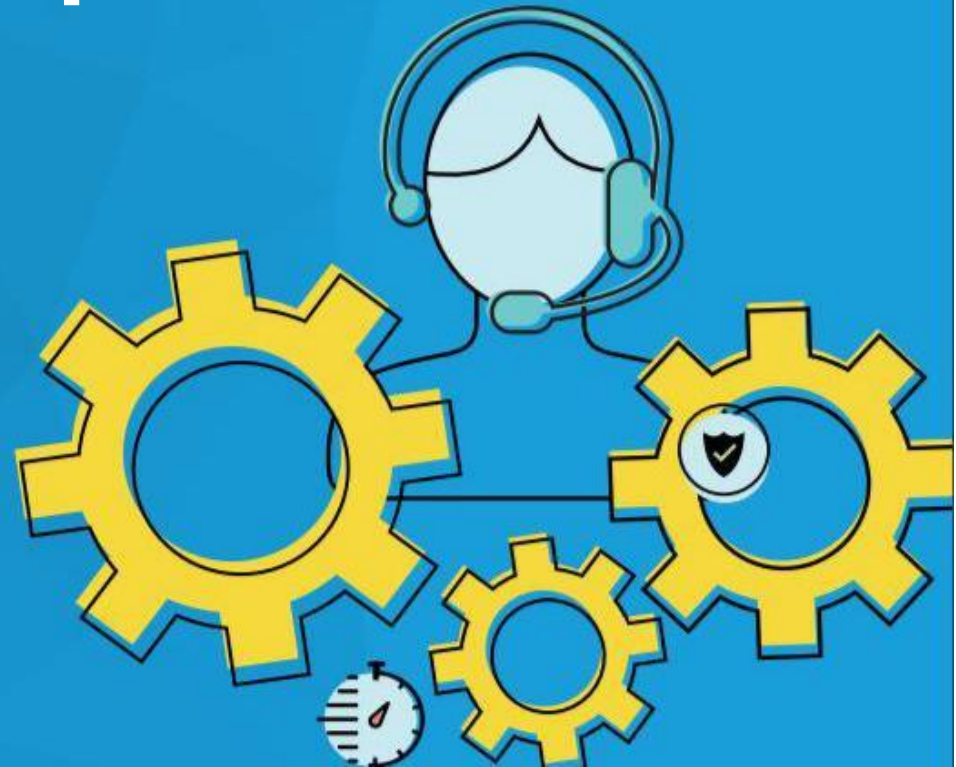
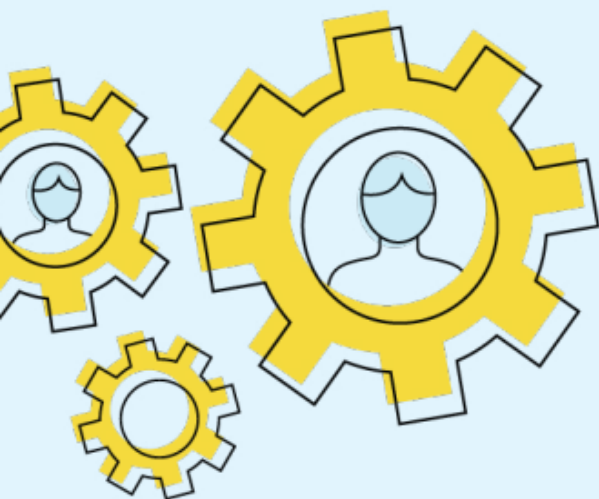


Livre blanc

Votre Entreprise doit-elle externaliser la gestion de son informatique ?

Les facteurs clés
pour vous aider à décider
ce qui est le meilleur
pour votre entreprise





Les prestataires de services informatiques apportent aux PME l'expertise technique dont elles ont besoin. Moins onéreux que l'embauche de personnel informatique, ils peuvent recommander, installer et gérer l'informatique en fonction des objectifs et des compétences clés dont l'entreprise a besoin. Les données informatiques critiques sont aussi en sécurité.

C'est pourquoi un grand nombre de PME travaillent avec un prestataire de service informatique intervenant pour tout ou partie de leurs besoins informatiques.

Les PME qui envisagent de transférer la gestion de leur système informatique vers un prestataire doivent tenir compte de nombreuses considérations. Dans ce livre blanc, nous avons résumé les facteurs clés pour vous aider à déterminer ce qui convient le mieux à votre entreprise. Commençons !

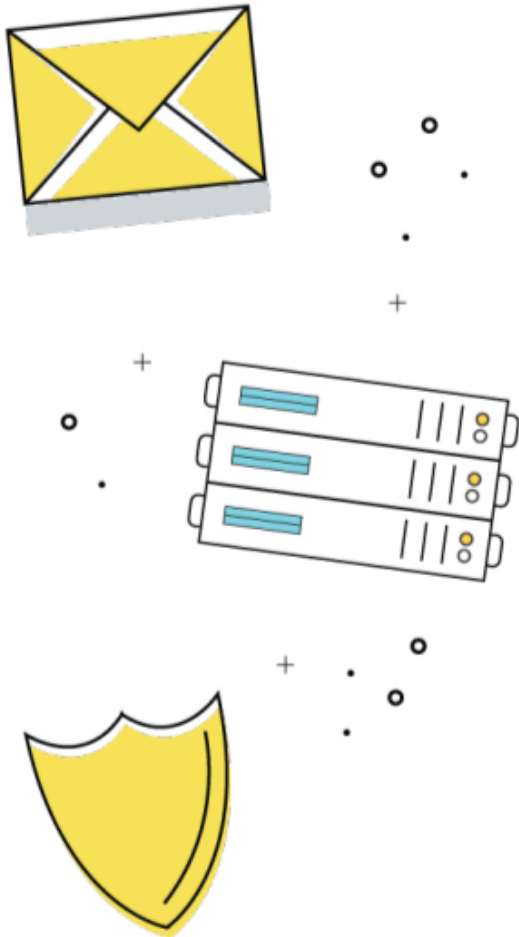
QU'EST-CE QU'UN MSP ?

Un MSP, Managed Service Provider ou fournisseur de services informatiques managés, est un professionnel des services informatiques auquel les PME sous-traitent leurs besoins informatiques.

Les MSP sont les gardiens du système informatique et assurent une surveillance, une gestion continue des applications clientes (messagerie, site Web, sécurité, etc.) et des infrastructures à distance. Ceci se fait généralement par le biais d'outils de monitoring qui leur permettent de surveiller la santé des environnements informatiques de leurs clients, de changer, mettre à jour les systèmes et résoudre les problèmes. Les MSP surveillent de près une grande variété de solutions mises en œuvre dans l'entreprise, y compris des applications Web, des logiciels de gestion de postes de travail, de serveurs, de sauvegarde, reprise sur sinistre, outils de gestion du stockage et logiciels de sécurité.

Les PME sous-traitent leur informatique pour s'assurer que tous leurs systèmes, opérations et réseaux

Les MSP sont les gardiens de l'informatique, ils assurent une surveillance continue, une bonne gestion des applications (courrier électronique, site Web, sécurité, etc.) et des infrastructures informatiques du client.



restent opérationnels. Les fournisseurs de services informatiques managés adoptent une approche proactive plutôt que réactive (comme attendre qu'un incident se déclare). Les MSP garantissent que le système informatique d'un client évitera la plupart des problèmes techniques rencontrés traditionnellement.

C'est intéressant car les temps d'arrêts liés à l'informatique peuvent avoir un impact dévastateur sur le chiffre d'affaires et la réputation, en particulier pour les PME qui tentent de croître.

L'utilisation des services par les PME

De nombreuses PME utilisent au moins un fournisseur de services informatiques, quelle que soit la taille de l'entreprise. Certaines ont également un personnel informatique interne dédié. Cependant, bon nombre de PME de 10 salariés ou moins n'ont pas de personnel informatique en interne.

Les MSP fournissent généralement des services par abonnement. Les entreprises paient un montant fixe, généralement mensuel, pour un ensemble de services informatiques définis. Quelques exemples courants :

- Surveillance à distance
- Assistance
- Messagerie
- Sécurité
- Stockage
- Sauvegarde et reprise sur incident

Ces services sont généralement proposés sous forme de services packagés ou à la carte en fonction des besoins des PME. Ils représentent une fraction du coût d'une ressource informatique à temps plein. Les MSP travaillent avec plusieurs fournisseurs de technologies pour délivrer leurs services. Cependant, il n'y a pas que la technologie, c'est l'expertise du prestataire qui a le plus de valeur pour la PME.



Tout ou partie des tâches informatiques gérées par un prestataires permettent aux PME de se concentrer sur leurs métiers.

POURQUOI LES PME PRENNENT DES SERVICES MANAGES ?

Le transfert de tout ou partie des tâches informatiques vers un prestataire de services managés permet aux entreprises de se concentrer sur leurs métiers au lieu de gérer l'informatique au quotidien. C'est important pour les PME du point de vue budgétaire car elles sont sensibles aux frais de personnel. Évidemment, les raisons spécifiques pour lesquelles les PME adoptent des services managés dépendent des besoins de l'organisation. Par exemple, les besoins informatiques d'une entreprise de cinq personnes sans informatique interne sera assez différente de ceux d'une entreprise de 100 personnes avec une équipe informatique dédiée. D'une manière générale, les entreprises adoptent des services managés pour mettre en œuvre leur stratégie ou pour améliorer tout ou partie de leur infrastructure informatique. La manière dont cela se produira dépendra en grande partie de l'expertise informatique interne de l'entreprise concernée. La principale raison pour laquelle les PME adoptent aujourd'hui des services managés est «d'améliorer l'efficacité / la fiabilité des opérations informatiques». Mais le contexte est important pour une TPE, «améliorer l'efficacité / la fiabilité des opérations informatiques» peut signifier mettre en œuvre et gérer l'infrastructure informatique de base. A l'autre extrémité du spectre, cela peut signifier externaliser certaines tâches de routine, le personnel pouvant ainsi se concentrer sur les enjeux techniques de haut niveau. Quelques PME choisissent de travailler avec un MSP pour «focaliser le personnel informatique sur des projets stratégiques». Les MSP peuvent fournir différents niveaux de support pour répondre aux besoins techniques et exigences des différentes entreprises. Nombreuses sont celles qui choisissent de travailler avec des prestataires informatiques pour une expertise dans un domaine informatique spécifique. Par exemple adopter des services managés pour disposer «d'une sécurité / conformité renforcée». C'est probablement en raison de l'augmentation des [attaques de ransomwares](#) et des violations de la sécurité, mais évidemment aussi du fait que les MSP possèdent une expertise technique dans des domaines spécifiques.

Pour des services managés, les entreprises paient une fraction du salaire annuel d'un informaticien.



Taille moyenne du contrat de services mensuel (% de répondants - USD)

En outre, la surveillance continue et la gestion logicielle des MSP est particulièrement importante, car il est essentiel d'avoir des logiciels tout le temps à jour pour se protéger des atteintes à la sécurité.

Travailler avec un fournisseur de services informatiques managés permet aux PME de se décharger des tâches difficiles et/ou de gagner du temps. C'est l'une des raisons pour laquelle la protection des données est un des services si réclamé aujourd'hui. Protéger les données de l'entreprise par la sauvegarde et la restauration a longtemps été une tâche difficile pour les PME de toutes tailles. Les MSP peuvent assurer ce service, les données de l'entreprise sont entièrement protégées contre les actions malveillantes ou involontaires, ce qui réduit le risque d'interruption de service en confiant des tâches complexes à des experts. Les MSP peuvent également initier de nouveaux projets et mettre rapidement en œuvre de nouvelles technologies. Ils ont les ressources et la souplesse nécessaires pour lancer des projets qui pourraient prendre des semaines ou des mois en interne. La mise en œuvre de nouvelles technologies avec un environnement existant peut être compliqué et prendre beaucoup de temps. Comme les MSP travaillent avec une grande variété de clients ayant des besoins informatiques différents, ils sont particulièrement bien équipés pour gérer des projets informatiques complexes. Ils ont également une vaste expérience dans le dépannage des produits qu'ils commercialisent, leur permettant de résoudre les problèmes rapidement.

Selon les entreprises, les économies de coûts peuvent également être un facteur, en particulier chez les TPE/PME ayant des besoins informatiques simples. Le forfait mensuel variera en fonction des services fournis. Mais, les services managés sont généralement plus rentables que l'embauche de personnel informatique interne pour les PME. Les entreprises vont par exemple payer moins de 1 000 € par mois pour des services managés (12 000 € par an) - une fraction du salaire annuel d'un informaticien payé entre 1 800 et 3 000 €/mois.

Les ETI sont plus susceptibles de collaborer avec les MSP pour des raisons stratégiques.

Un « département informatique hybride »



Les ETI disposant d'un service informatique interne reconnaissent également faire des économies grâce aux prestataires MSP. Les économies ne sont pas les principales raisons de l'adoption de services managés.

Les ETI sont plus susceptibles de collaborer avec les MSP pour des raisons stratégiques.

Un « département informatique hybride »

Certaines ETI ont adopté ce concept, le partenaire intervient pour plusieurs services, y compris la protection des données et ils entretiennent des relations étroites. Ils les considèrent comme une filiale de leur service informatique. La société peut par exemple posséder et exploiter plusieurs sites et le partenaire gère la protection des données en utilisant des périphériques Datto sur chaque site. Les données sont sauvegardées localement et répliquées dans le cloud Datto. En cas de panne sur l'un des sites, celui-ci peut exécuter des opérations à partir du cloud, ce qui réduit considérablement les temps d'arrêt. Cette combinaison de technologie et de service sauve la production pour le client. Le MSP peut également aider à concevoir le réseau wifi, peut être responsable de l'hébergement de la messagerie et des licences Microsoft. Au-delà de ces services, le client final peut s'appuyer également sur le prestataire MSP pour la maintenance / dépannage sur le site proche de son implantation lorsque l'équipe informatique interne est en déplacement ou en congés. Le prestataire est familier avec l'environnement du client afin qu'il puisse intervenir chaque fois que cela est nécessaire.

Il a un accès distant sécurisé au réseau et à toute la documentation, afin qu'il puisse accéder aux systèmes lorsque le client n'est pas disponible. Cette approche hybride fonctionne bien.



Cette approche fonctionne vraiment bien pour les PME avec service informatique. C'est appréciable d'avoir une équipe externe sur laquelle vous pouvez vous appuyer lorsque vous êtes occupé sur d'autres projets »

C'est formidable de pouvoir compter sur une équipe extérieure lorsque vous êtes occupés à d'autres choses. Le client final peut aussi utiliser les conseils informatiques du prestataire par exemple pour le wifi pour aider à choisir le matériel approprié. Souvent les départements informatiques n'ont pas le temps de faire des recherches et d'élaborer des plans pour le déploiement de nouvelles technologies, il peut donc être très utile d'avoir un expert extérieur. Les prestataires travaillent avec de nombreuses entreprises variées, ainsi ils connaissent les options possibles et ce qui a fonctionné dans des situations similaires. Pour la TPE, le client dépend du prestataire de services managés pour tous ses services informatiques. Pour des entreprises de taille supérieure, le prestataire intervient plutôt en mode collaboratif.





CONCLUSION

Il existe diverses raisons pour lesquelles les PME ont besoin de l'aide de sociétés informatiques tierces. Compétences informatiques et dépenses arrivent en tête de liste pour les petites entreprises. Grâce à un MSP, les TPE/PME vont réduire les coûts informatiques tout en obtenant l'expertise informatique nécessaire. Les ETI travaillent généralement avec des MSP pour se décharger d'un certain nombre de tâches difficiles ou fastidieuses, permettant à leur personnel informatique interne de se concentrer sur des activités critiques.

La surveillance continue de l'infrastructure assurée par les MSP peut aider les PME pour éviter les problèmes informatiques, la perte de données et les temps d'arrêt. Les TPE sont confrontées aux contraintes budgétaires et au temps, un prestataire MSP peut offrir un niveau de suivi et d'expertise sans commune mesure car les temps d'arrêt peuvent véritablement être critique pour une petite entreprise.

Si vous n'avez jamais envisagé de faire appel à un prestataire informatique, et tentez de gérer vous-même votre informatique, cela vaut la peine d'approfondir cette option économique pour gérer votre environnement informatique. Si vous travaillez avec un fournisseur informatique classique en mode projet, cela vaut la peine de regarder s'il offre également des services managés en mode proactif, forfaitaire. Ou, si votre équipe informatique actuelle est en mode réactif, dépassée par le temps, vous pouvez peut-être la décharger de certaines tâches difficiles. Les MSP peuvent vous aider à rester concentré, et vous maintenir en sécurité !

Pour plus d'information:



155, rue du Faubourg Saint-Denis – 75010 Paris
Tél : +33 7 49 39 04 05
Email : contact@infogere-technologies.fr

Contactez-nous pour bénéficier
de l'**AUDIT GRATUIT**
de votre système d'information.