



Itergy

Comment les services gérés stimulent
la croissance des PME

Itergy

INTRODUCTION

Au moment où de plus en plus de petites et moyennes entreprises font appel à la technologie pour soutenir la croissance de leur entreprise, ce livre blanc aborde la question de l'optimisation de l'environnement informatique et propose d'explorer les avantages du modèle des services gérés.

Les répercussions des TI sur les affaires

De nos jours, personne ne remet vraiment en question le fait que les technologies de l'information (TI) sont essentielles au bon déroulement des affaires. Les employés ne peuvent tout simplement pas faire leur travail s'ils ne peuvent pas accéder aux applications dont ils ont besoin ou si le réseau téléphonique sur IP (« VoIP ») fait défaut. Ces situations se traduisent généralement par un ralentissement de la productivité et un sentiment de frustration grandissant, mais ce n'est rien comparativement aux répercussions que cela peut avoir sur la clientèle.

En effet, quand un fournisseur n'est pas en mesure de traiter leur commande rapidement, la plupart des clients n'ont tout simplement pas la patience d'attendre. Ils vont voir ailleurs, et cela se traduit ni plus ni moins par une perte de revenus pour l'entreprise. Malheureusement, les PME ont encore moins de marge de manœuvre pour ce genre d'erreur que les grandes entreprises, en particulier en période d'incertitude économique.

Par contre, les dirigeants qui parviennent à minimiser les temps d'arrêt et les effets négatifs de problèmes informatiques pour leurs clients peuvent se servir des TI pour atteindre leurs objectifs stratégiques plus rapidement. En d'autres termes, ils font en sorte que les TI ne soient plus un frein à la croissance de l'entreprise.

La gestion traditionnelle des TI

Suivant leur taille, les PME choisissent généralement de gérer leur infrastructure informatique de deux manières. Soit, elles disposent d'un service informatique, soit elles embauchent une compagnie de support informatique qui envoie sur place un technicien chaque fois que cela est nécessaire.

L'ennui avec les entreprises de support est qu'elles suivent souvent un modèle d'affaires qui s'apparente au « on attend que cela ne fonctionne plus pour intervenir ». Du coup, les systèmes informatiques de leurs clients ont tendance à se détériorer au fil du temps. La compagnie de support y trouve peut-être son compte, car après tout la facture augmente chaque fois qu'il y a une panne, mais les affaires en souffriraient moins si l'approche était plus proactive.

Peut-on en conclure pour autant qu'il est mieux de gérer son environnement informatique à l'interne? Tout dépend de la complexité de l'infrastructure informatique. Cependant, plus une compagnie prend de l'expansion et plus la tâche deviendra difficile. Ainsi, le service informatique devra non seulement surveiller et gérer de simples routeurs, hubs, et commutateurs, mais il devra aussi assurer le bon fonctionnement des serveurs et applications d'affaires. C'est d'autant plus compliqué qu'ils sont souvent hébergés sur des plateformes mixtes, surtout avec la percée du nuage informatique, des logiciels services (SaaS), etc.

Malheureusement, les PME disposent rarement des ressources nécessaires pour gérer ce niveau accru de complexité. D'autre part, il ne faut pas oublier que plus le service informatique passe de temps à faire de la maintenance préventive, moins il peut consacrer de ressources à aider l'entreprise à augmenter son chiffre d'affaire, réduire ses dépenses, ou se conformer à la législation en vigueur.

Une meilleure alternative

Le modèle des services gérés permet aux PME de gérer leur parc informatique différemment, en confiant à

un fournisseur de services gérés (aussi appelé MSP) la surveillance et la gestion de tous les aspects de leur parc informatique en échange de frais mensuels fixes.

Contrairement aux compagnies de support qui attendent la panne pour intervenir, le MSP est responsable de la performance des systèmes qu'il gère. Le rôle et les responsabilités du client et du prestataire de services font d'ailleurs l'objet d'un contrat de niveau de service, aussi communément appelé « SLA ». Le modèle des services gérés offre donc une sorte de garantie d'optimisation de l'infrastructure TI en tout temps. C'est d'autant plus vrai que le fournisseur propose une tarification à prix fixe. Plus les systèmes de ses clients fonctionnent bien et plus le MSP est rentable, car il évite les frais associés au déplacement des techniciens. Les MSP ont donc tout intérêt à bien gérer le parc informatique de leurs clients et à anticiper les éventuels problèmes avant même qu'ils ne surviennent.

Les services gérés permettent aux PME d'atteindre leurs objectifs de croissance plus facilement

Les services gérés offrent de nombreux avantages, notamment la possibilité de réaliser des économies substantielles tout en bénéficiant d'un meilleur niveau de support, et d'une disponibilité accrue pour une fraction du coût. Mais surtout, ils permettent aux PME de faire évoluer leur parc informatique au gré de leur croissance.

Se concentrer sur son cœur de métier

Tout d'abord, c'est un excellent moyen pour les PME de se concentrer sur leur cœur de métier. Après tout, il s'agit souvent de la cause première de leur succès, et il est bien difficile pour une PME de valoriser son savoir-faire si ses ressources (personnel, temps et argent) sont monopolisées par des systèmes déficients.

Ces précieuses ressources doivent idéalement être consacrées à des projets plus stratégiques. Cela ne peut se faire que si les PME laissent les MSP se concentrer sur leur propre cœur de métier qui est justement de gérer leur parc informatique. Il est en effet plus logique de laisser les MSP s'occuper des TI, vu qu'elles sont structurées pour devenir le service informatique de nombreux clients. C'est ce qui explique que les MSP disposent des processus adéquats ainsi que des ressources en matériel et personnel pour assurer un service plus efficace que ce que les PME sont en mesure de faire par elles-mêmes.

Pour les dirigeants de PME, c'est un peu l'argument du bon sens, mais même les directeurs informatiques y trouvent leur compte. N'ayant plus à se préoccuper des tâches routinières - mais néanmoins essentielles - que sont l'application des rustines de sécurité et la surveillance des logs, les directeurs informatiques peuvent enfin se consacrer pleinement à déployer les nouvelles technologies qui leur permettront de mieux soutenir la croissance de l'entreprise. Ce faisant, ils contribuent à changer l'idée selon laquelle les TI ne peuvent être qu'un centre de coûts.

Un budget TI plus précis et plus constant

Tel qu'indiqué précédemment, avec le modèle des compagnies de support, le parc informatique a tendance à se détériorer au fil du temps. Du coup, les demandes de support augmentent et la situation peut rapidement se trouver hors de contrôle. Alors qu'avec le modèle des services gérés, les frais mensuels sont fixes. Les dirigeants de PME travaillent donc avec un budget clairement établi et peu sujet à d'importantes variations. Par contre, une entreprise victime d'une panne en fin de semaine devra faire appel à une équipe de spécialistes qu'elle devra payer le prix fort pour que ses systèmes soient de nouveau opérationnels le prochain jour ouvrable. Dans ce cas précis, il n'est pas rare pour un client de devoir déboursier plus pour une intervention d'urgence que ce qu'il aurait

payé pour un plan annuel de maintenance préventive avec un contrat de services gérés.

Il est clair que les PME qui gèrent leur parc informatique avec un MSP n'ont pas besoin de mettre autant d'argent de côté pour les situations d'urgence. De ce fait, elles peuvent se permettre de débloquer plus de fonds pour des projets qui auront plus d'incidence sur le résultat net de l'entreprise.

L'extensibilité nécessaire à l'expansion de l'entreprise

Certes, une croissance trop rapide est un bon problème à avoir, mais c'est néanmoins un problème quand elle n'est pas bien gérée. Au fur et à mesure que le nombre d'utilisateurs augmente, les PME se voient souvent aux prises avec des problèmes de performance qui peuvent nuire à leur productivité.

Grâce aux services gérés, les PME disposent de plus de flexibilité, car elles peuvent poursuivre leur expansion sans nécessairement augmenter leurs dépenses en capital d'un seul coup.

Des expertises complémentaires

De la même manière, les PME peuvent avoir besoin de faire appel à des expertises complémentaires pour mener à bien certains projets et elles n'arrivent pas toujours à trouver la perle rare quand il y a pénurie de personnel qualifié en informatique, surtout en dehors des grands centres urbains.

En travaillant avec un MSP, les PME ont l'avantage de pouvoir accéder à un bassin plus large de professionnels qualifiés, et peuvent donc plus facilement aller de l'avant avec leurs projets.

Moins de risques et une meilleure mise en conformité

Enfin, les MSP sont un bon moyen pour les PME de réduire les risques de sécurité et de mieux se conformer à la législation en vigueur parce que les fournisseurs de services gérés disposent des outils et de l'expertise nécessaires pour rapidement identifier les sources de

risques, et peuvent même conseiller les PME sur la meilleure façon de prévenir les problèmes.

Conclusion

Dans un monde où les entreprises doivent constamment faire preuve d'imagination pour augmenter leur efficacité, les services gérés constituent une solution qui gagne en popularité.

Cela dit, les services gérés ne peuvent soutenir la croissance des PME que si ces dernières font appel à des MSP qui proposent des services adaptés à leurs besoins.

À propos d'Itergy

Firme bien établie au Canada (Montréal, Québec, et Toronto) et au Royaume-Uni (Reading), Itergy est un partenaire Gold de Microsoft et fournisseur de services gérés informatiques qui offre aux PME en croissance des services adaptés à leurs besoins spécifiques (surveillance à distance de votre infrastructure TI, optimisation de la performance, etc.).

Si votre entreprise envisage de passer au modèle des services gérés, nous vous invitons à nous contacter au 1-866-522-5881 ou à l'adresse dave.Armstrong@itergy.com.