

5 étapes pour trouver le bon partenaire Support

-▶ Concentrez-vous sur ce que vous faites de mieux, votre business !

Nous ne parlons pas que de support mais bien de votre activité quotidienne.

Votre système de gestion est le pilier de votre organisation, tous les jours, il doit être opérationnel à 100%.

Vous avez besoin d'être assuré que vos solutions sont fiables, sûres et économiques. Néanmoins, la plupart des entreprises ne disposent pas des ressources nécessaires au maintien de leurs systèmes et gérer l'ensemble en interne peut être très lourd et coûteux.

Pour ces raisons, travailler avec le bon partenaire support est certes très important, mais le trouver peut s'avérer plus compliqué que l'on veut bien le penser.

Il existe un grand nombre de fournisseurs potentiels mais vous devez vous assurer de choisir le partenaire qui correspond à votre activité et qui agira dans votre intérêt.

Ce document vous éclaire sur les questions importantes et les étapes à suivre lors de l'évaluation des fournisseurs de support IT. Investir un peu de temps en amont et garder à l'esprit ces différentes étapes dans une phase de sélection peut vous faire gagner au final du temps et de l'argent.

Assurez-vous de trouver un partenaire au fait de votre activité et qui agira dans votre intérêt.



A quel moment doit-on envisager d'externaliser le support ?

4 scénarios principaux peuvent mener à considérer l'externalisation du support informatique.

1 Coûts trop élevés

- Vous devez diminuer votre budget de fonctionnement
- La budgétisation de votre service IT est un vrai casse-tête

2 Utilisation inefficace du système de gestion

- Vous n'utilisez pas toutes les fonctionnalités et caractéristiques disponibles
- Vos utilisateurs mettent en place des solutions de contournement complexes

3 Pénurie de ressources qualifiées

- Votre société grandit rapidement et vous ne pouvez pas gérer la croissance des effectifs informatiques à la même vitesse
- Trouver des ressources qualifiées est un vrai challenge

4 Incapacité à suivre les évolutions technologiques

- Vos ressources informatiques sont accaparées par les développements et les tests de la dernière version
- Rester à niveau sur les évolutions technologiques est un défi car votre équipe informatique perd trop de temps à résoudre les problèmes

Que puis-je en attendre ?

Productivité améliorée

- Optimiser les performances du système
- Libérer vos ressources informatiques
- Se concentrer sur votre cœur de métier

Contrôle des coûts

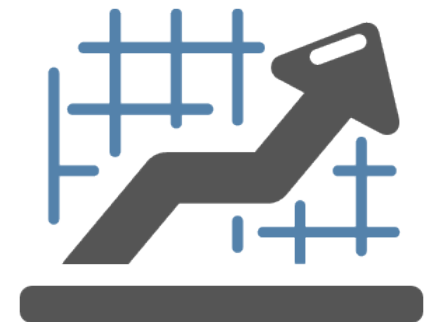
- Mieux anticiper les dépenses
- Gérer efficacement le Cash-Flow
- Eliminer les investissements initiaux trop importants
- Réduire les risques

Réduction des risques

- Mettre à jour les versions rapidement et en toute transparence
- Protéger vos données avec un plan anti-sinistre

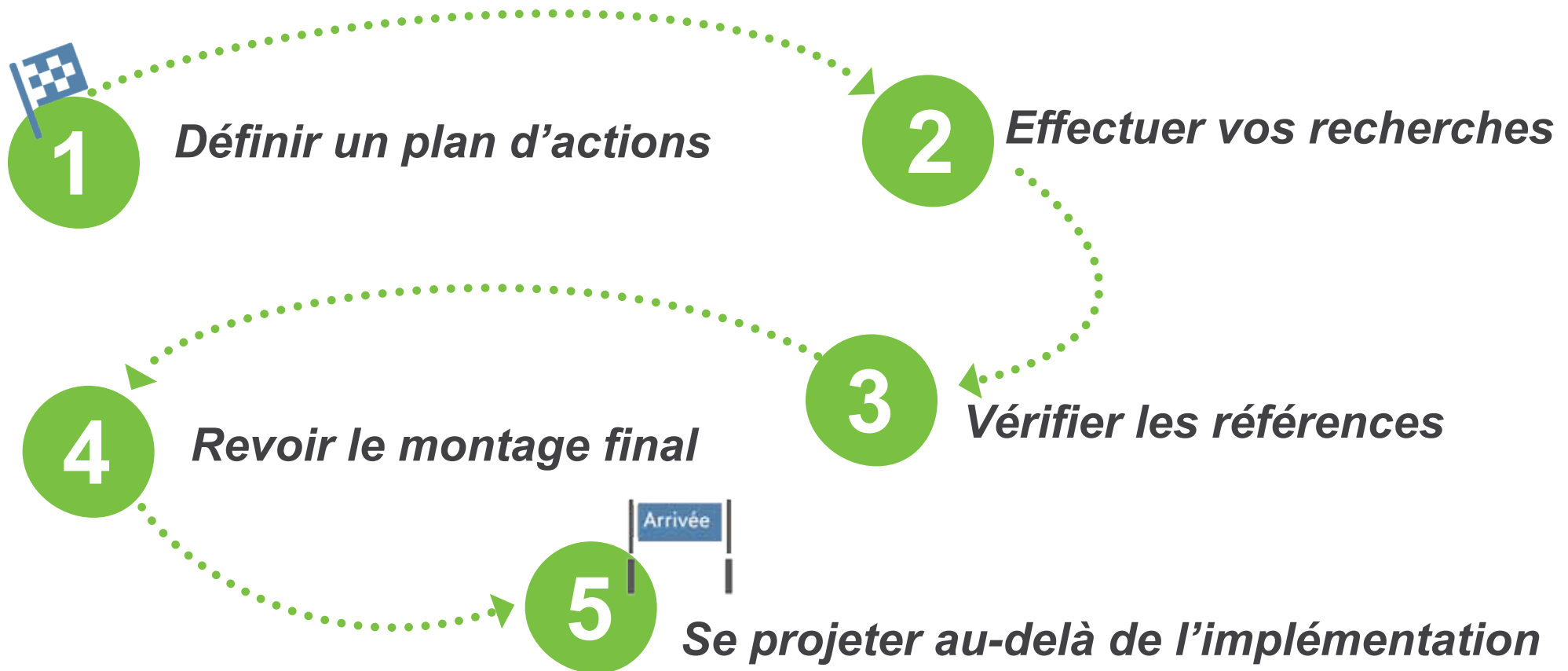
=

Maximiser vos
investissements
IT et vos marges



Par où commencer ?

Suivre les étapes suivantes pour être assuré de choisir le bon partenaire support !



1 Définir un plan d'actions

Penser à votre stratégie avant de passer directement à la recherche de prestataires éventuels ! Les questions ci-dessous peuvent vous aider à définir vos besoins et attentes.

Pourquoi ?

- Pourquoi voulez-vous externaliser votre support informatique ?
- Quelles sont vos priorités ?
- Qu'essayez-vous d'accomplir ?

Quoi ?

- Qu'est-ce-que vous attendez de votre fournisseur ?
- Quels sont les facteurs impactant votre niveau de satisfaction ?

Quand ?

- A quelle échéance souhaitez-vous mettre en place la nouvelle structure de support ?



2 Effectuer votre recherche

Lors de votre recherche, privilégiez un fournisseur expérimenté, correspondant à votre budget, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Posez les bonnes questions, ne présumez de rien !

- Peut-il vous fournir un support personnalisable avec un accès 24x7x365 ?
- Le support est-il administré de manière globale en différentes langues ?
- Le fournisseur vous propose-t-il un portail web pour la gestion des incidents ?
- Vous propose-il des services pour les migrations produits ?
- Qui sont ses partenaires stratégiques et où sont-ils situés ?
- Est-il habitué à travailler avec des structures comparables à la vôtre (taille et métier) ?
- Répond-il aux standards d'Assurance Qualité (ITIL) ?



3 Vérifier les références

Interrogez vos partenaires et clients et demandez des recommandations et des conseils !

- Demandez à votre fournisseur de vous donner quelques références.
- Demandez à parler directement à leurs clients. Ils sont les mieux placés pour vous donner un avis sur les produits et services rendus ainsi que sur leur niveau de satisfaction.
- Ils seront en mesure de partager leur expérience et de vous conseiller avec pertinence sur la meilleure façon d'optimiser le partenariat avec votre futur fournisseur.



4 Revoir le montage final

Une fois la recherche finalisée, assurez-vous d'évaluer vos fournisseurs sur des bases mesurables et comparables.

- Revoyez votre plan stratégique initial et les prérequis les plus importants. Les fournisseurs sélectionnés remplissent-ils l'ensemble des critères ?
- Maintenant, il est temps de poser les dernières questions.
- Assurez-vous de documenter vos évaluations et reprenez les avec votre équipe avant de faire un choix définitif.
- Le plus important, n'oubliez pas l'Etape n°5 !



5 Se projeter au-delà de l'implémentation

Lorsque vous aurez sélectionné votre fournisseur, assurez-vous de bien garder en tête vos besoins futurs.

- Prévoyez-vous une croissance de votre activité dans les années à venir ?
- Pensez-vous développer de nouveaux marchés ?
- Allez-vous embaucher de nouvelles ressources ?

Si vous avez répondu «oui» à chacune de ces questions, vous souhaitez vous associer à un fournisseur qui possède l'expérience et les ressources nécessaires pour adapter ses services à vos besoins évolutifs. Vous ne voudriez pas vous retrouver dépassé par votre solution.

Le bon partenaire doit s'assurer que votre environnement technologique est correctement mis en place afin que vous puissiez en modifier sa capacité en cas de besoin.



Pourquoi Tectura ?

À mesure que votre organisation évolue, vos besoins suivent le même chemin. Vous pouvez compter sur nous pour vous fournir les services dont vous avez besoin, quel que soit l'endroit où vous êtes situé. Notre offre intègre une large gamme de prestations parmi lesquelles :

- Support global
- Gestion du changement
- Gestion de la performance et Tuning
- Gestion du versionning
- Gestion des mises à jour et des déploiements
- Services Cloud

Nos Equipes

Nos Equipes assistent plus de 120,000 utilisateurs finaux dans 37 pays en 19 langues.

Nos Services

Plans de support personnalisables
Accès 24/7
Support multi-langue
Responsables Support locaux et dédiés
Programmes de formation complets
Gestion des fournisseurs-tiers

Nos Promesses

La satisfaction de nos clients est notre priorité. Nous sommes fiers de la réputation que nous nous sommes forgés reposant sur la qualité de nos prestations de support, sur notre réactivité et sur des services personnalisables à un prix abordable.

Prendre contact avec Tectura

POUR PLUS D'INFORMATIONS.....

Contactez-nous aujourd'hui et découvrez pourquoi Tectura est
le bon partenaire pour votre support IT !!!

Appelez 01 43 41 00 44 ou envoyez-nous un mail à fr.info@tectura.com afin
d'obtenir de plus amples informations

Pour plus d'informations :

Téléphone : 01 43 41 00 44

E-Mail: fr.info@tectura.com

Website: www.tectura.com

TECTURA®