



TROIS MOYENS DE VENDRE PLUS
DE SAUVEGARDE À VOS CLIENTS

LISEZ L'EBOOK



Lorsque l'activité dépend des données, **la sauvegarde et la restauration sont essentielles**



« Plus de la moitié des petites entreprises ont subi une perte de données par accident, à la suite d'une panne, d'un vol ou d'un sinistre. »¹

De nos jours, toutes les entreprises (des plus grandes aux plus petites à domicile) dépendent des données. Il est donc essentiel de les protéger afin d'éviter toute perte.

Les solutions de sauvegarde et restauration sont, à ce titre, de plus en plus considérées comme indispensables. Les entreprises suffisamment grandes pour disposer d'une équipe ou d'un département informatique ont tendance à être bien outillées. Ce n'est en revanche pas le cas des petites et moyennes entreprises (PME). En matière de protection des données, elles disposent souvent de systèmes bricolés, peu fiables (ou n'en ont aucun).

Pour les MSP, cibler les PME représente donc une excellente opportunité de vendre plus de services de sauvegarde et restauration. Saisir cette opportunité peut néanmoins être un défi.

¹ SOURCE : Retrospect, Inc., étude Google Consumer Survey réalisée auprès de 1 000 petites entreprises, résultats disponibles à l'adresse https://www.retrospect.com/en/press/2016/05/03/retrospect_small_business_survey

« En moyenne, les MSP gèrent au moins cinq solutions de sauvegarde et restauration différentes pour leurs clients. »²

De nombreuses PME n'ont pas pleinement adopté la sauvegarde et la restauration pour plusieurs raisons :

- En dépit de l'augmentation des menaces telles que les logiciels malveillants de type CryptoLocker, les attaques DDoS, etc., beaucoup de PME n'ont pas conscience du risque auquel elles s'exposent, ni des conséquences que pourrait avoir une perte de données. Un travail de persuasion est donc nécessaire.
- La variété des solutions de sauvegarde et restauration installées dans ces entreprises pose un problème de gestion. Si la gestion d'un seul client est complexe lorsqu'il utilise une multitude de solutions, cette complexité se multiplie avec l'arrivée de nouveaux clients.
- Les PME étant soucieuses des coûts, il est difficile de les convaincre de remplacer leur système existant par une solution plus simple à gérer. Elles auront probablement choisi ce système pour son prix, et vous gagnerez difficilement sur ce terrain. De plus, les PME auront tendance à vouloir vous payer pour que vous assuriez le fonctionnement de leur solution existante, pas pour que vous la remplaciez.

Le plus grand obstacle des MSP dans ce domaine est probablement l'absence de solution adaptée aux besoins des PME. Autrement dit, une solution ni trop simple (comme celles conçues pour le grand public), ni trop complexe et coûteuse (comme celles destinées aux entreprises).

Pourquoi vos clients ne sauvegardent-ils pas leurs données ?



3 étapes
simples pour
vendre plus
de services de
sauvegarde et
restauration

À la suite d'une perte de données :

- 29 % des PME ont subi une interruption de l'activité de leurs employés allant de 1 à 8 heures.
- 21 % des PME ont subi une interruption de l'activité de leurs employés allant de 8 à 40 heures.
- 7 % ont subi une interruption de l'activité de leurs employés de 40 heures (soit une semaine de travail) ou plus.³

Les défis liés au développement de votre activité de sauvegarde et restauration ne sont pas insurmontables. Vous avez simplement besoin de la bonne approche, et de la bonne solution.

Cette bonne approche se divise en trois étapes :

1. Sensibiliser les PME sur la valeur de leurs données.
2. Déterminer les emplacements où elles ont le plus besoin de services de sauvegarde et restauration.
3. Proposer une solution adaptée à leurs besoins essentiels et budgets.

La suite de cet eBook vous propose un examen approfondi de chaque étape.

³ SOURCE : Retrospect, Inc., étude Google Consumer Survey réalisée auprès de 1 000 petites entreprises, résultats disponibles à l'adresse https://www.retrospect.com/en/press/2016/05/03/retrospect_small_business_survey

Les causes fréquentes des pertes de données incluent : la corruption de fichiers, les pannes matérielles/logicielles, les erreurs humaines (telles que les suppressions accidentelles), les cybermenaces (ransomwares, virus, etc.), les catastrophes naturelles (incendies, inondations, etc.) et le vol. ⁴

Pour convaincre un prospect de la nécessité d'une solution de sauvegarde et restauration fiable et efficace, il convient de déterminer clairement la valeur des données enregistrées sur ses appareils, ainsi que les conséquences négatives qu'une perte de données pourrait avoir sur son activité. Vous pouvez utiliser cet argument en deux parties :

- **Une perte de données peut arriver**—Les entreprises perdent des présentations, rapports financiers et autres fichiers importants de multiples façons. Qu'il s'agisse d'une corruption de fichier, d'un programme malveillant ou d'une suppression accidentelle, aucune entreprise n'est à l'abri. Même si les clients rejettent l'idée qu'ils pourraient effacer un fichier important sans s'en apercevoir, la suppression accidentelle est en réalité l'une des formes les plus courantes des pertes de données.
- **La productivité en souffre**—Un fichier important perdu est un fichier qu'il faut recréer. Cette tâche réduit le temps qui pourrait être consacré à d'autres missions essentielles. Une capacité de restauration des fichiers perdus libère du temps aux clients, qui peuvent ainsi concentrer leurs efforts sur d'autres tâches. Dans chaque entreprise, il existe des employés « importants » et des données critiques qu'il serait difficile, voire impossible, de recréer. Il est inenvisageable de remplacer des mois ou des années d'informations financières. Pourtant, de nombreuses entreprises stockent leur comptabilité sur un seul poste de travail, sans effectuer de copies. C'est une occasion parfaite pour vendre votre service de sauvegarde.

1. Sensibiliser vos clients sur la valeur de leurs données

⁴ SOURCE : Databarracks, rapport « Data Health Check 2016 », disponible à l'adresse : <http://info.databarracks.com/DataHealthCheck2016.html>



2. Identifier **les emplacements** nécessitant une protection

*Une fois que vous avez élaboré une stratégie probante pour un type d'entreprise, tel qu'un cabinet juridique ou un commerce de détail, vous pouvez souvent appliquer une approche similaire à d'autres clients du même domaine.*⁵

En tant que conseiller de confiance ayant une bonne connaissance de l'activité de vos clients, vous occupez une position privilégiée pour identifier les emplacements où la sauvegarde et la restauration sont réellement nécessaires. Vous pouvez également évaluer les systèmes de sauvegarde et restauration existants, et attirer l'attention de vos clients sur les zones à améliorer.

Cette étape consiste à connaître les besoins de vos clients et à identifier l'emplacement de leurs données. Par exemple, les PME ont tendance à stocker leurs données sur des ordinateurs portables, des téléphones ou d'autres points de terminaison. Il ne faut donc pas uniquement sauvegarder leurs serveurs. Vous devez vous assurer de comprendre les effets qu'entraînerait une perte d'informations clés sur leur activité, et le temps qu'il faudrait pour reproduire ces données. Deux éléments justifieront rapidement l'achat d'un service de sauvegarde : les pertes de données entraînant des pertes financières majeures (impact sur les ventes ou les ressources), ou celles nécessitant des heures ou des jours de réparation (les coûts salariaux pourraient être 10 fois supérieurs au prix de la solution de sauvegarde).

Poursuivez votre lecture afin de découvrir la solution de sauvegarde et restauration qui répondra à tous ces critères.

Votre réussite repose finalement sur l'offre d'une solution de sauvegarde et restauration adaptée : celle qui répondra aux besoins des PME en termes de coûts et de fonctionnalités.

Après avoir convaincu votre client sur la valeur de la sauvegarde (vente basée sur la valeur), vous devez vous assurer que votre solution de sauvegarde permette de gérer vos clients aussi efficacement que possible :

- **Simplicité de déploiement et de gestion** : pour être au bon prix, chacun de vos techniciens doit être très efficace et capable de gérer de façon centralisée un grand nombre de clients et d'appareils.
- **Polyvalence** : votre solution doit être en mesure de sauvegarder les serveurs ainsi que les appareils des utilisateurs. Une fois les serveurs gérés, vous devez pouvoir effectuer des ventes additionnelles auprès de chaque client au fil du temps, afin de maximiser vos revenus par client.
- **Architecture hybride (locale et dans le Cloud)** : pour que les données soient réellement sécurisées, elles doivent également être stockées hors site. Une sauvegarde sur site offre des temps de restauration rapides, mais il ne s'agit pas d'une réelle sauvegarde puisqu'elle est aussi vulnérable que les autres systèmes informatiques installés sur le site du client. Une architecture hybride (locale et dans le Cloud) permet de sécuriser les données hors site, tout en conservant une copie en local pour une récupération rapide.

Si votre solution comprend toutes ces fonctionnalités, vous convaincrez plus facilement votre client de son utilité (et votre gestion sera considérablement simplifiée).


3. Fournir la **bonne technologie**

La réponse parfaite

La solution MSP Backup & Recovery de SolarWinds® MSP est idéale pour vous comme pour vos clients. Elle contient toutes les fonctionnalités adaptées aux besoins des PME et vous offre les outils de gestion centralisée vous permettant de rendre votre service de sauvegarde plus efficace et plus rentable.

Parmi ses fonctionnalités :

- Sauvegardes fiables & restaurations rapides
- Déploiement simple & gestion centralisée
- Sauvegardes locales et dans le Cloud évoluant selon vos besoins
- Sauvegarde des serveurs et postes de travail pour une couverture plus large



*Vous souhaitez vendre plus
de services de sauvegarde et
restauration ?*

Nous pouvons vous aider.

Votre entreprise a besoin de bien plus qu'une excellente technologie. Nous offrons l'accompagnement technique et commercial nécessaire pour vendre et fournir une offre de sauvegarde d'exception.

Contactez l'un de nos experts en sauvegarde dès aujourd'hui afin de découvrir comment nous pouvons vous aider, ou consultez notre site pour en savoir plus sur notre solution : www.solarwindsmsp.com/backup

Développez
votre activité

À propos de SolarWinds[®] MSP



SolarWinds MSP donne la possibilité aux MSP de toutes tailles et du monde entier de développer une activité hautement rentable, efficace, assortie d'un avantage concurrentiel mesurable. Ses solutions intégrées axées sur l'automatisation, la sécurité, la gestion de services et de réseaux, sur site et dans le Cloud, et accompagnées de recommandations pratiques, aident les MSP à réaliser leurs tâches plus facilement et plus rapidement.

Avec SolarWinds MSP, les MSP se concentrent sur l'essentiel — en respectant leurs accords de niveaux de service, et en créant une activité rentable.

solarwindsmsp.com

© 2017 SolarWinds MSP UK Ltd. Tous droits réservés.