

A background image showing a group of business professionals in a meeting. A man with glasses is leaning over a laptop, pointing at the screen. A woman is looking on, and another person is holding a glass. The scene is dimly lit, suggesting an office environment.

**5 ERREURS QUE VOUS POURRIEZ
COMMETTRE DANS VOS SERVICES GÉRÉS
EN CE MOMENT MÊME.**

LISEZ L'EBOOK

5 « erreurs de débutant » observées dans les services gérés



Vos tâches sont innombrables en tant que MSP, et vous satisfaire de votre mode de fonctionnement peut vous conduire à des situations très inconfortables.

Examinez ces cinq « erreurs de débutant » étonnamment fréquentes, et vérifiez si elles s'appliquent à votre activité de MSP. Si c'est le cas, prenez immédiatement des mesures afin de corriger la situation et d'éviter les problèmes qui pourraient survenir.

- N°1 - Ne pas vérifier correctement les appareils
- N°2 - Oublier des données dans les sauvegardes
- N°3 - Ne pas assurer le suivi des tâches terminées
- N°4 - Ne pas augmenter les revenus de façon proactive
- N°5 - Laisser les garanties matérielles expirer

Erreur n°1



NE PAS VÉRIFIER CORRECTEMENT LES APPAREILS

Il semble étrange, si l'on tient compte de l'évolution de la technologie, qu'une malencontreuse panne de courant puisse faire tomber un serveur. Des onduleurs existent pour prévenir cette situation et sont, à juste titre, considérés comme essentiels pour les serveurs et autres équipements clés.

Pourtant, des professionnels de l'informatique expérimentés continuent de faire face à des serveurs indisponibles en raison de pannes de courant, alors même que des onduleurs sont en place, simplement parce qu'ils n'ont pas consacré de temps à la configuration ni aux tests de ces appareils.

Vous devez réfléchir attentivement aux options disponibles, vérifier que le logiciel de l'onduleur ferme les bases de données (en particulier Exchange et SQL) et définir le niveau de charge permettant à l'onduleur d'assurer une alimentation fiable du serveur.

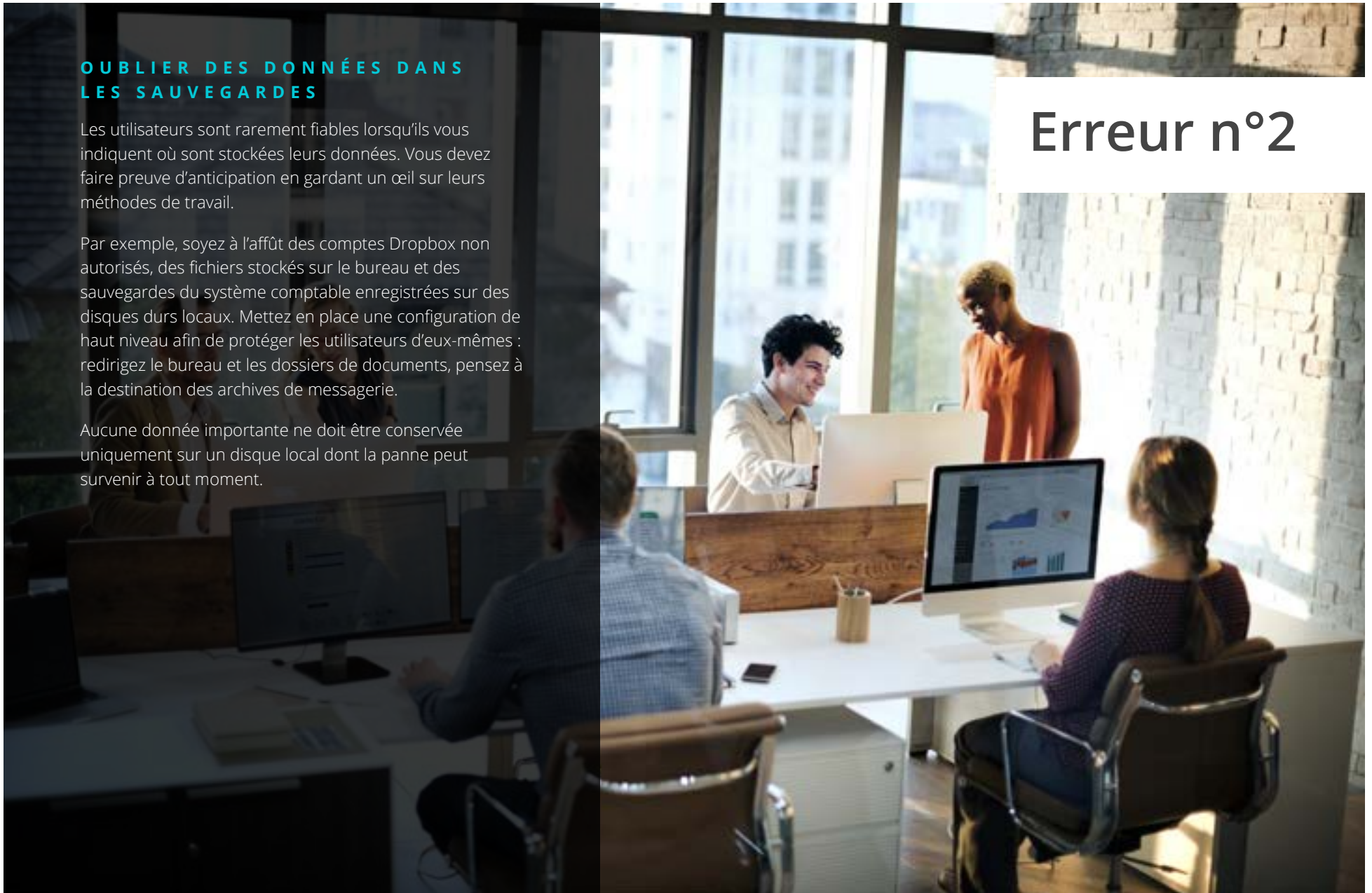
OUBLIER DES DONNÉES DANS LES SAUVEGARDES

Les utilisateurs sont rarement fiables lorsqu'ils vous indiquent où sont stockées leurs données. Vous devez faire preuve d'anticipation en gardant un œil sur leurs méthodes de travail.

Par exemple, soyez à l'affût des comptes Dropbox non autorisés, des fichiers stockés sur le bureau et des sauvegardes du système comptable enregistrées sur des disques durs locaux. Mettez en place une configuration de haut niveau afin de protéger les utilisateurs d'eux-mêmes : redirigez le bureau et les dossiers de documents, pensez à la destination des archives de messagerie.

Aucune donnée importante ne doit être conservée uniquement sur un disque local dont la panne peut survenir à tout moment.

Erreur n°2



Erreur n°3

NE PAS ASSURER LE SUIVI DES TÂCHES TERMINÉES

Les utilisateurs détestent devoir s'adresser au personnel informatique sans cesse pour le même problème. Parfois, si ce problème ne les empêche pas de travailler, ils finiront par abandonner et par s'en accommoder.

Cela ne veut pas dire pour autant qu'ils le garderont pour eux. Lors de réunions d'équipe en interne, ils critiqueront certainement vos services de MSP. Si vous ne demandez pas de retours d'expérience et ne vérifiez pas à deux fois si les utilisateurs sont satisfaits, vous découvrirez peut-être que vos clients cherchent un autre fournisseur de services dans votre dos.

NE PAS AUGMENTER LES REVENUS DE FAÇON PROACTIVE

Beaucoup d'entreprises se plaignent que leurs fournisseurs informatiques travaillent de manière réactive et non proactive. Si c'est le cas de votre entreprise, il est fort probable que vous passiez également à côté de revenus à portée de main.

Il existe toujours un événement sur le réseau ou dans le secteur informatique qui permette de générer plus de revenus. Il suffit de creuser un peu pour le trouver.

Comme de nombreux techniciens n'ont pas naturellement la fibre commerciale, de nombreuses opportunités restent inexploitées.

Erreur n°4

Erreur n°5

LAISSER LES GARANTIES MATÉRIELLES EXPIRER

Il s'agit d'un point simple, qui pourtant fait défaut à de nombreux MSP. En règle générale, le matériel est couvert par une garantie du fabricant. Pour un serveur standard, il peut s'agir d'une couverture sur site de trois ans.

Vous DEVEZ assurer le suivi de ces dates.

Dans le cas contraire, vous pouvez être certain de perdre un disque dans une matrice RAID une semaine ou deux après l'expiration de la garantie. Il vous faudra alors beaucoup de chance pour parvenir à le remplacer.

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.

SolarWinds MSP aide les MSP à se concentrer sur l'essentiel, à respecter leurs accords de niveaux de service et à créer une activité rentable.

solarwindsmsp.com

© 2017 SolarWinds MSP UK Ltd. Tous droits réservés.