

7 Signes Que Votre Fournisseur Informatique Ne Vous Convient Plus

Ce Rapport GRATUIT Vous Montrera :

- Si vous êtes devenu trop GRAND pour votre « Firme Informatique »;
- Si vous êtes SURFACTURÉ par eux;
- S'il est temps d'OPTER pour une nouvelle « Société Informatique »;
- Si votre « Expert Informatique » vous propose des SOLUTIONS qui **ne sont PAS absolument nécessaires**.

Fourni comme un service éducatif par :

Bernard Houde, Expert-Conseil
CISM Gestion Informatique
5620, Rue Hochelaga, Montréal (Qc), H1N 3T1
514-830-8184 | cisminformatique.com

Introduction

Trouver un consultant en informatique honnête et compétent, c'est un peu comme dénicher un mécanicien honnête. Les deux opèrent dans des domaines où le technicien peut facilement arnaquer un client car ils jouent sur le manque de connaissances techniques du client. La problématique est que vous ne saurez pas que vous avez embauché le mauvais consultant tant que vous ne serez pas à la mi-chemin de votre projet et que vous n'aurez pas déjà investi du temps et de l'argent dans celui-ci.

Ce n'est pas si évident car parfois un consultant semble faire du bon travail, mais à moins que vous ne soyez vous-même techniquement averti, vous n'avez aucun moyen de savoir s'il vous a surfacturé ou s'il a recommandé une technologie sans laquelle vous auriez pu opérer (seulement pour augmenter un peu la facture).

Normalement, un bon consultant informatique permettra à votre entreprise d'économiser beaucoup de temps, d'argent et de frustration, tout en augmentant la productivité du bureau, en réduisant les coûts d'exploitation globaux, en améliorant le service à la clientèle et en vous aidant à éviter les pertes de données dévastatrices ainsi que les virus.

C'est pour ces raisons que j'ai décidé d'écrire cet important article. En tant que propriétaire d'une petite entreprise et consultant moi-même, je souhaite donner aux autres propriétaires d'entreprise quelques bons conseils afin de les aider à éviter d'être pris au dépourvu lors de l'externalisation de n'importe quel service informatique, d'un projet ou du soutien technique.

Après tout, votre réseau informatique est le centre névralgique de votre entreprise. Celui-ci affecte largement la productivité, la sécurité, et même, l'avantage concurrentiel de votre entreprise. Une mauvaise décision peut gravement paralyser votre organisation en raison d'une perte de productivité, de données ou des coûts excessifs.



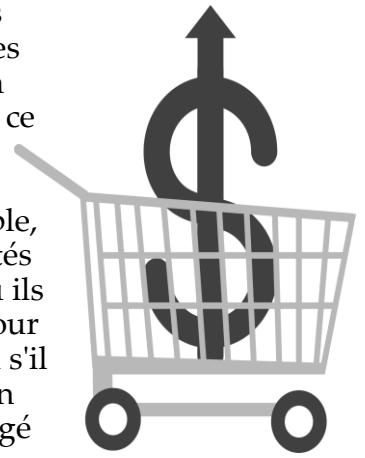
Voici 7 INDICATIONS évidentes d'apprendre si votre « Fournisseur informatique » profite de vous. Si l'un des 7 conseils suivants vous interpelle, alors vous pourriez :

- Faire perdre à votre organisation une somme d'argent considérable;
- Faire face à des heures de frustration accompagnant souvent la prise d'une mauvaise décision. Et ne pas être réellement protégé et couvert comme vous le pensiez.

#1: Ils N'offrent Pas De Prix Fixe Et Vous Facturent Toutes Les Heures

C'est un domaine où je vois des entreprises se faire flouer malheureusement. Lorsque qu'une société de conseil informatique ébauche un projet, elle vous donne un coût estimé pour l'achèvement avec un taux horaire ajouté pour les « événements imprévus » pouvant survenir pendant le projet. C'est ce qu'on appelle « le temps et les matériaux ». Soyez très prudent quand vous signez ce genre de contrat.

Un bon consultant doit être assez expérimenté pour avoir étudié, au préalable, votre situation de manière approfondie et réfléchi aux problèmes & difficultés pouvant survenir avant de présenter une proposition. Ajouter une clause où ils peuvent vous facturer des heures supplémentaires est un filet de sécurité pour eux. Si leur consultant se trompe, prend plus de temps qu'il ne le devrait ou s'il a oublié quelque chose lors de la préparation du travail, VOUS finirez par en payer le prix. La prochaine chose qui survient, c'est que vous êtes bien engagé dans le projet avec eux et que la facture finit par être 2X plus élevée que prévue.

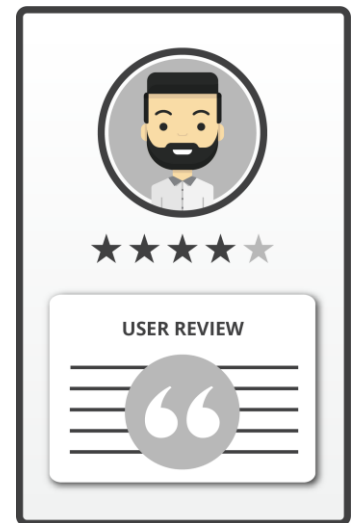


#2: Ils N'ont Pas De Témoignages Ou De Références Récentes Que Vous Pouvez Contacter

Cela semble évident, mais beaucoup d'entreprises sautent cette étape. Idéalement, vous souhaitez parler à d'autres clients qui ont eu un projet ou un problème similaire au vôtre, mais ce n'est pas toujours possible car le réseau informatique et les besoins de chaque entreprise sont différents. N'aimeriez-vous pas parler à quelques clients récents ? Et ce, afin de savoir :

- Ont-ils livré ce qu'ils avaient promis ?
- Étaient-ils réactifs et faciles à joindre en cas d'urgence ?
- Ont-ils facturé avec précision ?
- Sont-ils restés dans le budget prévu ?
- Souhaitez-vous les utiliser à nouveau ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

Vous pouvez aussi demander si des problèmes sont survenus et comment le consultant les a traités. Tous les projets ne se déroulent pas parfaitement; il est donc important de savoir comment le consultant gère les problèmes avant de l'embaucher. Si celui-ci hésite à vous fournir des références, prenez cela comme un signal d'alarme.



Pour réclamer votre Consultation Informatique GRATUITE, visitez www.cisminformatique.com/consultationgratuite ou appelez notre bureau au 514-830-8184 (101#).

#3: Ils Ne Fournissent Pas De Proposition Claire & Détaillée Incluant L'Envergure Du Travail Vous Assurant Une Protection Avant De Dépenser Un Dollar

Beaucoup d'entreprises hésitent à définir un projet complet de haute technologie parce qu'elles manquent de confiance dans ce domaine, souvent nous n'insistons pas suffisamment sur son importance.

N'ayez pas peur de demander à votre consultant d'expliquer votre projet en termes simples et clairs pour vous. Posez des questions comme : « Dis-moi pourquoi c'est absolument nécessaire ? » ou « Qu'est-ce que ça signifie exactement ? » ou bien « Explique-moi comment ça fonctionnera pour les utilisateurs une fois que tout sera complété ? »

Un bon consultant accueillera favorablement ces questions et sera heureux d'y répondre, car ça éliminera beaucoup de déception et frustration pour les deux. Cela vous aidera à éviter les malentendus coûteux qui peuvent survenir au milieu d'un projet et vous faire dépasser votre budget.

Une fois que vous êtes clair sur le résultat final que vous désirez et comment cela va se passer, mettez tout par écrit afin d'éviter toute confusion et déception plus tard. Si votre consultant estime que certains objectifs sont irréalisables, c'est de sa responsabilité de vous le mentionner dès le départ. En leur faisant tout mettre par écrit, vous pouvez les tenir responsables des promesses qu'ils font et des résultats non atteints.



Voici les principaux détails que vous souhaitez accepter par écrit:

- **Confirmer les conditions de paiement.** Cela comprend les dépôts initiaux, la structure des frais et les paiements à l'aboutissement du projet. La plupart des consultants travaillent avec un acompte initial, puis des pourcentages du coût total à payer au fur et à mesure que les phases du projet sont terminées.
- **Livrables.** Qu'espérez-vous être capable de faire lorsque le projet sera terminé ? Comment le travail devrait-il se dérouler ? Ne présumez rien; si vous vous attendez à ce que cela se produise, faites-le par écrit aussi précisément que possible.
- **Horaire et rythme de travail.** Assurez-vous de définir une date de fin ainsi que les phases de livraison.

Encore une fois, tout professionnel informatique expérimenté sera plus qu'heureux de décrire ces éléments par écrit avant un projet. S'ils hésitent ou trouvent des excuses, c'est un signe qu'ils ne sont pas confiants dans leur capacité à tenir leurs promesses.

Pour réclamer votre Consultation Informatique GRATUITE, visitez
www.cisminformatique.com/consultationgratuite
ou appelez notre bureau au 514-830-8184 (101#).

#4: Ils N'Ont Pas D'Équipe D'Experts Qui Peuvent Vous Aider Ou Ils Ont « Une Seule Personne Qui Fait Tout »

Une grosse erreur que plusieurs propriétaires d'entreprise commettent est d'embaucher une très petite firme conseil (c'est-à-dire une personne qui gère tout) ou de compter sur un travailleur autonome pour soutenir leur réseau. En faisant cela, ces gestionnaires croient économiser beaucoup d'argent puisque ces personnes facturent généralement moins que les entreprises de services informatiques établies.

Le défi survient lorsqu'ils ne peuvent pas répondre à vos urgences ou terminer vos projets à temps parce qu'ils ont trop de clients. Ou, au contraire, ils ont peu de clients à cause d'un manque d'expertise et font faillite, vous abandonnant dans une situation difficile et sans aucune aide.

Fondamentalement, comme pour toutes les choses de la vie, vous en avez pour votre argent. Si vous avez des applications ainsi que des données critiques qui doivent être protégées et qui fonctionnent 24/7, il est logique d'embaucher une entreprise bien établie avec de bons antécédents, ayant plusieurs professionnels et suffisamment de techniciens pour répondre rapidement à toute urgence technique qui surviendra.



#5: Ils Ne Répondent Pas Rapidement À Vos Problèmes Et Demandes de soutien

La plupart des entreprises informatiques offrent un temps de réponse à votre appel **entre 30 minutes et 2 heures** pendant les heures normales de bureau. Méfiez-vous de quelqu'un qui n'a pas de temps de réponse garanti PAR ÉCRIT - c'est un signe qu'il est désorganisé, en sous-effectif ou trop débordé pour traiter votre demande. Une bonne entreprise informatique devrait être en mesure de vous montrer les statistiques de son logiciel PSA (automatisation des services professionnels), où tous les problèmes des clients (tickets) sont traités et suivis. Demandez à voir un rapport sur les temps moyens de réponse et de résolution des billets.

Aussi, toute bonne entreprise répondra à leurs téléphones EN DIRECT (pas de messagerie vocale ni de système téléphonique automatisé), de 8h à 17h, tous les jours de la semaine. Par ailleurs, de nombreux PDG et cadres travaillent en dehors des heures normales « 9 à 5 » et ont besoin d'un soutien informatique les nuits et les week-ends. Cherchez une firme informatique avec un temps de réponse GARANTI et un service 24/7.



Pour réclamer votre Consultation Informatique GRATUITE, visitez www.cisminformatique.com/consultationgratuite ou appelez notre bureau au 514-830-8184 (101#).

#6: Ils Ne Vous Respectent Pas

Les meilleures entreprises informatiques ne vous étonneront pas avec un jargon informatique et ne vous feront pas sentir stupide de poser vos questions. Tous les grands consultants ont le « cœur d'un enseignant », ils prendront le temps de répondre à vos questions et de tout vous expliquer en termes simples.

Aussi, si un fournisseur informatique ne vous traite pas comme il le devrait OU est régulièrement en retard aux rendez-vous OU ne tient pas ses promesses, ou bien, ne respecte pas les délais, cela vous en dira long sur la qualité du service qu'il fournit. Vous n'êtes jamais obligé d'accepter cela !



#7: Ils Sont Davantage Réactifs Que Proactifs

La gestion de votre infrastructure informatique va bien au-delà de la surveillance et de l'entretien de vos serveurs. Est-ce qu'ils monitorent et analysent le trafic Internet de votre routeur, afin de déterminer les types de menaces quotidiennes auxquelles vous êtes confronté ?

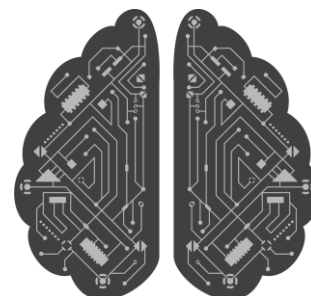
Un réseau sans-fil ne peut être mis en place et laissé sans surveillance jusqu'à son remplacement des années plus tard. Est-ce qu'une alerte est automatiquement générée si un nouvel ordinateur se connecte à votre réseau ? À part la mise-à-jour du Windows de vos ordinateurs et serveurs, vérifient-ils l'activité des ordinateurs et des utilisateurs ? Surveillent-ils les actions posées par les utilisateurs comme la navigation Internet, les téléchargements de fichiers, les réseaux sociaux, etc. ?



BONUS : Demandez à votre consultant informatique de vous permettre de vous impliquer (vous ou votre personnel) dans le projet afin de devenir plus autonome et de réduire les heures facturables

L'un des moyens les plus simples d'économiser de l'argent pour le soutien technique consiste à apprendre à gérer les problèmes de soutien de base et routiniers qui surviennent à l'interne. C'est pour cela que vous voudrez être impliqué dans tous les projets en cours de déploiement.

Beaucoup de consultants ou fournisseurs voudront vous garder dans l'ignorance, car moins vous en savez, plus ils peuvent accumuler d'heures facturables sur des tâches banales pouvant être gérées à l'interne. À moins que vous ne souhaitiez vraiment pas vous impliquer, nous vous le recommandons vivement comme moyen d'économiser de l'argent sur le soutien technique.



8 Bonnes Raisons de Choisir CISM

pour la Prise En Charge de Votre Réseau Informatique :

- 1 Expérimentés dans les entreprises manufacturières et de distribution.** Peu de fournisseurs à Montréal ont acquis autant de compétences et d'expertises informatiques de cette industrie. Nous les desservons depuis **plus de 25 ans**.
- 2 Notre temps de réponse dépasse les standards de l'industrie.** Nous assignons un niveau de service **SLA** selon l'**urgence** et l'**importance** pour une résolution dans un ordre logique. Notre temps moyen est de 15 à 60 minutes pour résoudre les appels urgents et, entre 2 et 6h, pour les requêtes de 2^e niveau.
- 3 Spécialistes de la Cybersécurité et de la conformité.** Notre Solution avancée de Cybersécurité (la **Sécurité 3.0**) protège tous les aspects de votre PME. De la sécurité physique de votre environnement à vos outils infonuagiques, nous minimisons les risques pour vos données, votre réseau et vos utilisateurs.
- 4 Nous prévenons vos problèmes avant qu'ils ne surviennent.** Nos outils technologiques et **nos processus éprouvés** décèlent les signes avant-coureurs d'un problème éventuel de votre technologie. De plus, notre approche de service proactive vous aide à sauver beaucoup d'heures en temps mort et en production.
- 5 Nous préservons la continuité de vos opérations informatiques.** Nous testons et déployons des « Solutions de Reprise rapide des opérations informatiques » en cas de panne majeure, catastrophe ou "malware". La mise en place de notre « Plan de continuité personnalisé » protège les opérations de votre entreprise peu importe l'incident.
- 6 Formation technique obligatoire.** Chaque année, nous **exigeons** que nos employés suivent des formations spécialisées, ce qui renforce votre posture de sécurité et vous assure le soutien que vous méritez.
- 7 Aucun contrat à long terme requis.** Tout comme vous, nous n'aimons pas les engagements à long terme. Notre contrat est donc d'une durée de **1 an** avec un préavis de résiliation de 30 jours.
- 8 Certificat de service professionnel rapide et garanti.** Nous garantissons nos services par écrit. Fiers de notre travail, nous n'avons aucun problème à le garantir à 100%.

Aimeriez-vous une Consultation Informatique GRATUITE avec nous ?

Si vous avez des questions sur ce que vous lisez aujourd'hui, nous aimerions y répondre. Lors de l'appel, nous discuterons de votre situation unique, vos préoccupations, et bien sûr, nous répondrons à toutes vos questions nous concernant.

Par la suite, si vous êtes à l'aise d'aller de l'avant, nous planifierons un moment opportun pour mener notre « **Rencontre Exploratoire** » de votre infrastructure informatique qui sera **totale**ment aux frais de **CISM Gestion Informatique**. Ce bilan pourra être réalisé 100% à l'insu de votre fournisseur actuel, nous vous donnerons tous les détails lors de notre appel de consultation.

À la fin de l'Évaluation, vous saurez :

- Où vous payez trop cher (ou vous êtes mal servi) pour les services & le soutien que vous obtenez présentement de votre fournisseur actuel ou de votre équipe.
- Que vos systèmes et données sont (ou non) *vraiment* sécurisés contre les pirates et rançongiciels, et où vous êtes partiellement ou totalement exposé.
- Si vos données sont *réellement* sauvegardées d'une manière qui vous permettrait de les récupérer rapidement en cas d'urgence ou d'attaque par rançongiciels.
- Où vous enfreznez sans le savoir des réglementations spécifiques en matière de violation de données ou de conformité.
- Comment vous pourriez réduire les coûts informatiques globaux tout en améliorant la communication, la sécurité & la performance ainsi que la productivité de vos employés.

Des yeux neufs voient des choses que d'autres ne voient pas – donc, au minimum, notre « **Évaluation GRATUITE** » est un moyen entièrement sans risque d'obtenir une validation tierce et crédible de la sécurité, stabilité et efficacité de votre infrastructure informatique.

Pour réclamer votre Consultation Informatique GRATUITE, visitez
www.cisminformatique.com/consultationgratuite
ou appelez notre bureau au 514-830-8184 (101#).