

# Dix questions à poser à votre fournisseur de services gérés

## Comment trouver le bon fournisseur de services gérés ? Il suffit de poser les bonnes questions.

Avant de confier vos fonctions TI clés à un fournisseur de services gérés, vous devez vous assurer qu'il comprend bien vos besoins et qu'il possède l'expérience, le personnel, les outils et les processus nécessaires pour assurer la gestion de votre entreprise de façon proactive.

Nous avons réuni dix questions à poser à un éventuel fournisseur de services gérés pour vous assurer qu'il pourra répondre à vos besoins. Le fournisseur de services gérés qui répondra le mieux à ces questions sera le mieux placé pour vous servir à long terme.

1. Depuis combien de temps le fournisseur de services gérés est-il en activité ? Peut-il décrire en détail les services qu'il gère, ainsi que fournir des exemples de réussite auprès de clients ?
2. Quel est l'éventail des services que le fournisseur de services gérés peut fournir ? N'oubliez pas, plus un fournisseur de services gérés soutient et gère une grande partie de votre infrastructure, plus il est possible de réaliser des synergies et des gains d'efficacité qui se traduisent en économies pour vous. Voici quelques-uns des secteurs que vous souhaitez peut-être faire gérer :
  - Réseaux locaux (RL)
  - Réseaux longue distance (RLD)
  - Systèmes téléphoniques traditionnels et de téléphonie IP
  - Systèmes de sécurité, centres de données
  - Stockage
  - Serveurs
  - Centres de contact clients
  - Courriel, messagerie et communications unifiées
3. Le fournisseur de services gérés assure-t-il une gestion des incidents qui répondra à vos besoins ?
4. Le fournisseur de services gérés se tient-il à jour pour offrir des outils, des processus et du personnel de premier plan ?
5. Le fournisseur de services gérés détient-il des certifications techniques des principaux fournisseurs comme Cisco, Juniper et Nortel ?
6. Le fournisseur de services gérés se conforme-t-il aux meilleurs processus et pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ?
7. Où les centres d'exploitation du réseau et de gestion de la sécurité du fournisseur de services gérés sont-ils situés ? S'ils sont à l'étranger, quelles garanties fournit-il que vos activités n'en souffriront pas ?

**8. Quel est l'éventail des capacités de gestion du fournisseur de services gérés ? Par exemple :**

- Bureau de service – avec des avis et des diagnostics automatisés
- Gestion des actifs
- Gestion de la configuration (matérielle et logicielle)
- Gestion des dérangements
- Gestion des changements
- Gestion des versions de logiciel
- Gestion de la performance (seuil et capacité)
- Gestion des fournisseurs
- Renseignements stratégiques et analyse des données
- Planification de la capacité et production de relevés
- Production de rapports sur les tendances et recommandations (incidents, événements, actifs, appels)
- Corrélation des systèmes de gestion pour une efficacité optimale (gestionnaire des gestionnaires)
- Solutions de gestion de processus d'entreprise

**9. Comment le fournisseur de services gérés gèrera-t-il votre infrastructure actuelle, y compris l'ancien équipement ?**

**10. Votre fournisseur de services gérés peut-il vous offrir des solutions intégrées qui comprennent des services professionnels, de l'équipement et un contrat de maintenance ?**

Pour en savoir plus sur les services gérés auxquels vous avez accès et pour discuter de l'approche de Bell en matière de services gérés, veuillez communiquer avec votre conseiller de Bell. Vous pouvez aussi demander qu'un conseiller de Bell communique avec vous en [remplissant ce bref formulaire](#).

