

4 étapes pour gérer efficacement un plus grand nombre de terminaux

Guide étape par étape pour les fournisseurs de services IT gérés (MSP)



TUNGSTEN
AUTOMATION

Maximiser votre rentabilité

En tant que fournisseur mondial de logiciels, nous nous adressons chaque jour à des entreprises comme la vôtre. Et, de loin, la question la plus fréquemment posée est celle-ci :



Comment puis-je développer mon entreprise sans frais généraux supplémentaires ?

Si cela vous parle, notre guide simple, étape par étape, vous offre des conseils inspirés de notre expérience pour vous aider à développer votre entreprise de manière simple, sûre et efficace. Vous découvrirez comment rationaliser vos opérations et augmenter vos profits sans avoir recours à des solutions coûteuses ou à du personnel supplémentaire.

Découvrons les quatre étapes qui vous permettront de développer votre entreprise.



Étape 1 :

Améliorer l'efficacité opérationnelle

Nous savons que vous recherchez de nouvelles façons de générer des flux de revenus et de vous différencier sur le marché. Quelle que soit votre stratégie commerciale, nous savons également que la clé du succès pour les MSP est de gérer autant d'appareils que possible, tout en fournissant un excellent service à chaque client.

Pour que cette croissance soit possible, vous devez d'abord mettre en œuvre les changements opérationnels nécessaires pour optimiser la priorisation des tickets et des problèmes.

Cela peut sembler coûteux, mais il existe plusieurs façons de travailler plus intelligemment sans entamer sérieusement votre budget.

- **Adoptez un modèle de tarification axé sur la croissance.** Vous pouvez opter pour une facturation élastique qui s'adapte à votre activité afin de soutenir vos petits clients et garantir des revenus réguliers et récurrents.
- **Rationalisez vos processus** en minimisant le nombre de marques avec lesquelles vous choisissez de travailler.
- **Adoptez des solutions privilégiant le cloud** pour réduire les exigences sur site et faciliter une résolution plus rapide et plus simple des tickets.

Gestion à grande échelle

Pour rationaliser vos opérations, il est important d'intégrer des outils d'automatisation sophistiqués.

- Utilisez des plateformes d'analyse telles que Power BI pour obtenir des informations en temps réel sur l'efficacité des services.
- Associez-vous à des fournisseurs qui ont fait leurs preuves dans le développement d'outils puissants pilotés par l'IA, tels que Tungsten Copilot.

L'utilisation des outils adaptés à vos besoins peut réduire les tâches répétitives et permettre aux techniciens qualifiés de se concentrer sur la gestion d'un plus grand nombre de terminaux.

Adoptez l'automatisation en tirant parti des solutions de gestion de l'impression dans le cloud.

Vous pourrez ainsi éviter à votre équipe de perdre du temps à gérer des tickets liés à l'impression et lui permettre de se concentrer sur la gestion d'un plus grand nombre d'appareils.

Utilisez notre simulateur pour découvrir combien de temps et d'argent vous pourriez gagner.

[Essayer le simulateur](#)

Printix commence par un essai gratuit. Des centaines d'organisations comme la vôtre se sont lancées et Printix fait désormais partie intégrante de leur infrastructure.

Étape 2

Améliorer l'expérience client

Les clients sont au cœur de toute entreprise prospère. Si vous souhaitez développer votre entreprise, il est essentiel de comprendre exactement ce qui est important pour vos clients.

Voici quelques conseils utiles pour comprendre vos clients.

- **Trouvez un indicateur qui vous permet de** mesurer la satisfaction des clients et les points faibles, et travaillez dans ce sens.
- **Concentrez-vous sur la « résolution du premier coup »** : cet indicateur clé de performance représente le pourcentage de problèmes d'utilisateurs résolus après une seule interaction avec le client (généralement un appel ou un ticket).

Essayez d'utiliser cette formule :

$$\frac{\text{Nombre de tickets résolus en un seul appel ou une seule action}}{\text{Nombre total de tickets}} \times 100$$

- **Ajoutez un rapide sondage NPS** lors de la clôture des tickets pour évaluer la satisfaction du client et identifier les principaux domaines à améliorer.

Selon Gartner,¹ les tickets d'assistance liés à l'impression représentent 50 % de la charge de travail d'une équipe informatique...

Comment pouvez-vous permettre à votre équipe de mieux utiliser son temps ?

4

Maîtriser les bases

Garantissez un temps de disponibilité élevé et une résolution rapide des problèmes pour l'ensemble de vos services.

- Si vous ne le faites pas déjà, utilisez des outils pour vous aider à trier les tickets et à affecter automatiquement la meilleure ressource.
- Cela peut vous aider à déterminer si vous résolvez les problèmes en temps voulu et si vous répondez aux attentes de vos clients – un indicateur essentiel pour l'acquisition de nouveaux contrats.

Essayez d'utiliser cette formule :

$$\frac{\text{Temps total de résolution des tickets en minutes (pendant la période sélectionnée)}}{\text{Nombre de tickets résolus (pendant la période sélectionnée)}} = \text{Temps moyen de résolution en minutes}$$

Privilégiez les produits de votre portfolio qui ne dépendent pas d'un fournisseur spécifique

- Assurez-vous que tout ce que vous avez choisi s'intégrera parfaitement aux systèmes existants de vos clients.
- Pour l'essentiel, commencez par garantir la compatibilité avec Google Workspace ou Microsoft, car votre client peut utiliser plusieurs espaces de travail en même temps.

Rationalisez vos services en ajoutant des outils complémentaires à votre offre d'espace de travail moderne

- Ajoutez une solution de gestion des impressions à votre pile technologique pour automatiser et gagner du temps sur la gestion des tickets liés à l'impression. Intégrez ensuite la solution dans l'offre globale de votre client afin d'accroître sa satisfaction, de le fidéliser et d'augmenter vos revenus.

Étape 3

Mesurer, ajuster et mettre à l'échelle

Si vous souhaitez vraiment développer votre entreprise et augmenter vos résultats, vous pouvez envisager de modifier votre modèle commercial et vos stratégies.

Quels sont vos points forts ?

Il se peut, par exemple, que votre entreprise soit plus réputée ou plus expérimentée dans un secteur particulier. Si c'est le cas, il pourrait être judicieux de vous tourner vers ces domaines, car les petites entreprises réalisent souvent des économies d'échelle en se spécialisant.

- **Envisagez de prendre une décision stratégique** concernant votre clientèle cible : voulez-vous être un spécialiste ou un généraliste ?
- **Envisagez d'adopter une approche tarifaire différenciée** en fonction des points de terminaison ou de votre spécialisation.
- **Élaborez des structures tarifaires différentes** selon les secteurs, par exemple pour les organisations à but non lucratif, l'éducation, etc.

Savez-vous quel est votre coût par ticket ?

$$\text{Total des coûts d'exploitation mensuels de l'entreprise} \div \text{Volume mensuel de tickets} = \text{Coût par ticket}$$

Standardisez et spécialisez-vous pour optimiser votre entreprise

Standardisez votre approche dans l'ensemble de votre entreprise pour gagner en efficacité

- La création d'offres groupées sur mesure pour chaque client peut ajouter de la complexité à vos processus, ce qui ne se traduit pas toujours par une meilleure expérience client pour l'utilisateur final.
- Plus vous pourrez standardiser votre offre et automatiser vos processus, plus vous serez en mesure de faire évoluer votre entreprise et de gérer davantage d'appareils par technicien.

Examinez régulièrement les indicateurs clés de performance (KPI) de votre entreprise

- Identifiez ce qui fonctionne et cherchez des points à améliorer.
- Nous avons inclus quelques formules populaires dans ce guide pour vous aider.

Échelonnez votre offre en fonction des besoins des clients et des demandes du marché

Prenons l'exemple de l'impression. Il s'agit d'un petit service informatique, mais il est nécessaire. En automatisant votre service d'impression avec un logiciel dans le cloud tel que Printix, vous pouvez vous concentrer sur d'autres domaines plus importants qui évoluent et se développent.

Étape 4

Investir dans la formation et l'assistance

Les employés sont le cœur et l'âme d'une organisation. Leurs performances et leur engagement sont les moteurs de la réussite de l'entreprise, tandis que leurs valeurs et leurs attitudes sont les moteurs de la fidélité des clients. Par conséquent, si vous souhaitez développer votre entreprise, vous devez vous assurer que votre personnel est prêt à vous suivre dans cette aventure.

En investissant dans vos employés, vous obtiendrez un personnel plus qualifié, engagé et enthousiaste, ce qui améliorera l'expérience client et, en fin de compte, vos résultats.

Investissez dans vos employés et voyez votre entreprise prospérer

Formez votre équipe aux nouvelles technologies

- Protégez vos coûts et votre temps en demandant à vos fournisseurs de diriger les sessions de formation. Printix, par exemple, utilise un modèle de formation en direct à distance qui ne demande que deux heures.

Encouragez vos employés à suivre des formations en ligne certifiantes

- Cela inspirera la fierté et la confiance chez vos techniciens et favorisera leur développement personnel.



Passez à l'étape suivante pour développer votre entreprise

Pour récapituler, voici les principaux points à retenir pour commencer :

- **Améliorer l'efficacité opérationnelle**
Pour trouver de nouvelles sources de revenus, il faut d'abord que les services existants fonctionnent aussi efficacement que possible.
- **Améliorer l'expérience client**
Soyez en mesure de réagir et de résoudre les problèmes plus rapidement, et assurez-vous de vous concentrer sur ce qui compte vraiment.
- **Mesurer, ajuster et mettre à l'échelle**
Utilisez les données pour mesurer votre succès et orienter votre stratégie. Le suivi des indicateurs clés appuiera vos décisions commerciales.
- **Investissez dans la formation et l'assistance**
En conservant et en développant les meilleurs talents, vous améliorerez l'expérience client et la rentabilité.

Mettez en œuvre ces quatre étapes et nous sommes convaincus que vous verrez bientôt votre entreprise se développer.



Pour prendre une longueur d'avance et gagner en efficacité, pourquoi ne pas commencer votre essai gratuit de Printix ?

Il n'y a aucune obligation d'achat et vous pouvez résilier à tout moment.

Commencer votre essai gratuit

S'inscrire en tant que partenaire

Références

1 Gartner