

Smarter
technology
for all

Lenovo



L'argumentaire de Lenovo Managed Services

Boostez votre productivité, votre collaboration et votre sécurité avec Lenovo Managed Services.

PRÉSENTATION

Dans le paysage professionnel d'aujourd'hui, les propriétaires de petites et moyennes entreprises (PME) et leurs décideurs jonglent avec une multitude de priorités et d'exigences quotidiennes. Et, quelle que soit leur taille, qu'il s'agisse d'un magasin de vingt personnes ou d'une entreprise de cinq cents personnes, elles dépendent toutes de la technologie. Même les plus petites entreprises peuvent avoir des besoins technologiques complexes qui sont essentiels pour leur activité.

La technologie joue un rôle stratégique clé pour les PME, aidant à rationaliser les processus, à améliorer l'efficacité et la productivité des employés et à faciliter une collaboration fluide, le tout dans un environnement sécurisé conçu pour protéger à la fois les données de l'entreprise et celles des clients. Cependant, la technologie que nous utilisons comporte elle-même ses propres défis.

Lorsque la technologie et les logiciels fonctionnent parfaitement, votre équipe peut facilement effectuer ses tâches quotidiennes, collaborer en toute simplicité, et cela dans un environnement sécurisé. Mais lorsque les applications ont besoin d'être gérées, que les ressources s'amenuisent ou qu'un dysfonctionnement apparaît, la productivité, et le travail dans son ensemble, peut ralentir, voire s'interrompre.

C'est là que Lenovo Managed Services peut vous aider. Avant, les PME avaient deux options en matière de gestion informatique : soit embaucher leur propre équipe interne, soit sous-traiter l'ensemble de son infrastructure informatique à une entreprise tierce. Avec Lenovo Managed Services, les PME n'ont plus à choisir entre ces deux options. Les services informatiques gérés offrent aux PME le meilleur des deux mondes via une approche hybride qui utilise le personnel informatique interne existant et en étendant ses capacités grâce à un support tiers.

Défini comme des services informatiques spécialisés et un support fourni selon un accord de niveau de service clairement décrit sur une période de temps fixe pour un coût faible et prévisible, Lenovo Managed Services offre aux décideurs technologiques des PME un contrôle accru en leur donnant la capacité de décider quels services seront gérés par un partenaire informatique externe et ceux qui seront conservés en interne.

Ce livre blanc détaille Lenovo Managed Services, la valeur qu'il peut apporter aux PME et la manière dont un partenaire de confiance comme Lenovo peut offrir aux petites et moyennes entreprises une productivité accrue, une collaboration fluide et une sécurité fiable.

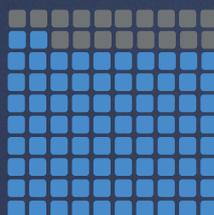


UNE GESTION DU CLOUD SIMPLIFIÉE

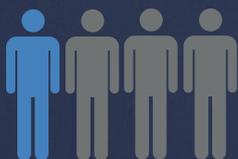
Avant d'examiner de plus près comment Lenovo Managed Services peut aider les PME, nous devons commencer par nous pencher sur ce qu'il aide à gérer : le Cloud. Dans sa forme la plus simple, le Cloud fait référence aux logiciels et services qui s'exécutent sur Internet, plutôt que sur des machines locales. Mais de quoi les services Cloud sont-ils constitués ? Le Cloud comprend une large gamme de services, dont certains peuvent déjà être utilisés par votre entreprise, comme Microsoft 365 et des services de support informatique payants.



55 % des PME utilisent déjà le Cloud¹



78 % des PME vont adopter une forme de Cloud computing d'ici 2020²



1 propriétaire ou responsable de PME sur 4

a constaté une croissance plus rapide en utilisant des outils basés sur le Cloud qu'avec des outils non basés sur le Cloud¹

La technologie Cloud fournit aux entreprises de toutes tailles la possibilité d'offrir aux utilisateurs des ressources infinies qui peuvent être activées et désactivées en fonction des besoins. Cela contraste fortement avec le modèle traditionnel d'achat de technologie, où une entreprise doit acheter une ressource qui fonctionne selon une capacité fixe. Cette flexibilité, la possibilité d'utiliser des services selon les besoins et la capacité de faire évoluer ces services au même rythme que le développement de l'entreprise sont autant d'avantages majeurs du Cloud, et l'une des nombreuses raisons pour lesquelles de plus en plus de PME migrent leurs ressources technologiques vers des environnements basés sur le Cloud.

Mais disposer de ressources Cloud signifie qu'il faut également les gérer, et ce n'est pas parce que l'outil lui-même est externalisé que le support et la gestion le sont forcément. En travaillant avec un fournisseur de solutions gérées (MSP), vous pouvez sous-traiter la gestion de votre Cloud à un tiers, offrant à votre équipe informatique une assistance supplémentaire et à votre entreprise un moyen plus simple et plus rationalisé de gérer les ressources numériques, de résoudre les erreurs critiques, de surveiller la sécurité, et de suivre la facturation.

¹ Deloitte et Google, « Small business, big technology. How the Cloud enables rapid growth in SMBs. »

² ComScore et Microsoft, « Small/Medium Business (SMB) Cloud Study: Summary of US Study Results. »

UN LONG HISTORIQUE D'INNOVATION

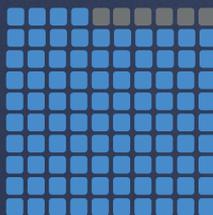
De l'ingénierie du premier PC à la première place mondiale de fournisseur de PC, Lenovo a toujours voulu contribuer à la révolution dans les technologies de pointe. Et cette révolution va bien au-delà des appareils en proposant des services conçus pour faire avancer les professionnels. Les petites et moyennes entreprises d'aujourd'hui exigent une infrastructure informatique dynamique et efficace, et Lenovo Managed Services est là pour les aider. C'est pourquoi nous avons investi dans la création de solutions sur mesure pour les petites et moyennes entreprises, des solutions personnalisées en fonction de vos besoins spécifiques.

Un partenaire de confiance peut fournir des services réels et essentiels qui peuvent réduire les coûts et améliorer les performances, la collaboration et la sécurité, tout en réduisant la charge de travail du personnel informatique.

Lenovo Managed Services a été conçu pour fournir un ensemble de services informatiques réels qui répondent à de vrais problèmes informatiques. Il rassemble des services de productivité permettant de gagner du temps, des services de rationalisation des outils de collaboration et des services conçus pour surveiller et prévenir les menaces de sécurité en temps réel. Lenovo Managed Services a été conçu pour offrir aux PME les avantages d'avoir un fournisseur de services gérés (MSP) à leurs côtés, soutenu par un historique riche en innovations technologiques à l'échelle mondiale. Pour le dire le plus simplement possible, Lenovo Managed Services a été pensé pour aider les petites et moyennes entreprises à tirer le meilleur parti de leurs outils Microsoft en fournissant de vraies solutions aux défis quotidiens et aux besoins technologiques. Et, en travaillant avec un partenaire unique, vous pouvez rationaliser vos fournisseurs informatiques, votre gestion et votre facturation. Nous avons conçu notre solution pour vous fournir plus de ce dont vous avez besoin et moins de ce dont vous n'avez pas besoin : plus de simplicité, plus de services et plus de solutions, et moins de complications, de failles de sécurité et de temps d'arrêt.



82 % des PME ont fait état d'une réduction des coûts après avoir fait appel à un fournisseur de technologie Cloud unique²



94 % des PME font état d'avantages en termes de sécurité lors du passage au Cloud géré par un fournisseur de services gérés (MSP)²



56 % des PME mentionnent une efficacité et une productivité accrues comme principale raison de travailler avec un fournisseur de services gérés (MSP)³

² ComScore et Microsoft, « Small/Medium Business (SMB) Cloud Study: Summary of US Study Results. »

³ SecurityRI, « Managed IT Services + Your Business = Success, Peace of Mind, Security, Cost Savings, and Compliance. »

DE VRAIS SERVICES RÉPONDANT À DE VRAIS PROBLÈMES INFORMATIQUES

Alors, à quoi sert Lenovo Managed Services (LMS) ? LMS a été conçu pour vous aider vous, votre service informatique et toute votre équipe à relever les défis stratégiques quotidiens de l'entreprise en offrant de vrais services qui résolvent les problèmes informatiques auxquels les PME sont confrontées.

RÉSOUUDRE LES DÉFIS QUI VOUS EMPÊCHENT DE DORMIR LA NUIT

Perfectionner la productivité :

Chaque année, les PME subissent une perte de productivité de leur personnel de près de 545 heures en raison de pannes informatiques. Les employés consacrent en effet près de 30 minutes par semaine à résoudre des problèmes de PC⁴. Or la productivité et l'implication du personnel sont essentielles pour toute entreprise. Et les temps d'arrêt des PC, des logiciels et des applications ne font pas que faire disparaître les équipes informatiques sous des montagnes de tickets de service, ils éloignent les personnes les plus importantes de leurs tâches les plus cruciales. Avec un fournisseur de services gérés (MSP), vous pouvez libérer votre équipe informatique en externalisant le support de vos applications Cloud Microsoft 365, tout en sachant que votre équipe de prestation de services gérés surveille votre parc d'appareils pour éviter les temps d'arrêt et résoudre rapidement les problèmes lorsqu'ils surviennent. Et votre équipe informatique ne sera pas la seule à en récolter les fruits. En évitant les problèmes matériels et logiciels critiques, toute votre équipe peut rester concentrée sur ses tâches, au lieu d'être obligée de se consacrer à la gestion des perturbations technologiques.



Mieux travailler ensemble

Un élément central de la prospérité de toute entreprise ? La collaboration. Sans communication, les équipes et les entreprises s'effondrent, tout simplement. Et dans le monde professionnel d'aujourd'hui, avec les travailleurs à distance, le télétravail et une économie mondialisée, la collaboration doit pouvoir se produire à tout moment et en tout lieu. Dans les faits, Deloitte a découvert que la collaboration valait 46 milliards de dollars par an en raison du temps qu'elle fait gagner, des améliorations de la qualité qu'elle apporte au travail et de la façon dont elle minimise les distractions. Rien d'étonnant à ce que 75 % des responsables et des employés disent que la collaboration est essentielle au succès commercial de leur organisation⁵. Travailler avec un fournisseur de services gérés (MSP) peut aider à améliorer la communication de votre entreprise en gérant efficacement les outils de collaboration de votre organisation. En utilisant un système de collaboration basé dans le Cloud, tel que Microsoft Teams, les employés peuvent communiquer dans un environnement sécurisé et consolidé. Et, en ayant un fournisseur de services gérés (MSP) pour surveiller, intégrer et gérer ces systèmes et plateformes, toute votre entreprise peut rester connectée, jour et nuit.

Sécuriser votre entreprise et vos données

La sécurité est un élément stratégique pour toute entreprise. Et les PME le savent mieux que les autres, car près de la moitié de toutes les cyberattaques les visent, ce qui fait ressentir à 88 % de leurs décideurs un sentiment de vulnérabilité⁶. En collaborant avec un fournisseur de services gérés (MSP), votre entreprise est protégée à chaque instant. Avec un fournisseur de services gérés (MSP), au lieu d'avoir à attendre les heures ouvrables pour résoudre des problèmes critiques, votre entreprise et vos données bénéficient d'une sécurité 24 heures sur 24. Grâce à la protection, à la résolution et à la prévention des pertes d'informations et de données en temps réel, vous pouvez vous concentrer sur la transformation de votre entreprise au lieu de vous soucier des conséquences d'une faille. De plus, avec la possibilité de gérer à distance l'ensemble de votre parc d'appareils, un fournisseur de services gérés (MSP) peut surveiller de manière proactive les situations de sécurité, au lieu de répondre uniquement lorsqu'un événement de sécurité critique se produit.

Conçu pour s'adapter à votre entreprise

Évidemment, chaque entreprise est différente, avec des besoins et des défis propres. C'est pourquoi l'offre Lenovo Managed Services a été conçue avec deux niveaux de service différents, vous permettant de choisir le niveau de gestion dont votre entreprise a besoin.



⁵ Deloitte, « Deloitte Access Economics, The Collaborative Economy. »

⁶ Small Biz Trends, « Small Business Cyber Attack Statistics. »

OPTIMISER VOS RESSOURCES

Pour de nombreuses petites entreprises, une équipe informatique composée d'un seul employé ou un propriétaire d'entreprise qui exerce une double fonction est souvent la norme. Et cela signifie gérer plusieurs utilisateurs, des comptes Microsoft 365 et divers autres besoins informatiques qui peuvent mettre le support informatique dont vous disposez de plus en plus à rude épreuve. De plus, trouver le juste équilibre avec les exigences des besoins informatiques d'une entreprise laisse peu de place aux grands changements d'infrastructure ou à la possibilité de la soutenir au fur et à mesure de sa croissance, car cela entraîne des exigences informatiques supplémentaires. En travaillant avec un fournisseur de services gérés (MSP), comme Lenovo Managed Services, les PME peuvent développer leur équipe informatique, obtenir le support dont elles ont grandement besoin, augmenter le leur, ainsi que la productivité, la collaboration et la sécurité de toute leur équipe. En se déchargeant du dépannage, de l'intégration et de la gestion quotidienne des applications, nous pouvons aider votre équipe à rester concentrée, tout en collaborant dans un environnement sécurisé et fluide.

Une gestion proactive de Microsoft

CSP Managed Services de Lenovo est un service idéal pour les entreprises qui ont besoin d'assistance pour gérer leur suite d'outils Microsoft 365. Avec CSP Managed Services, vous avez l'assurance que lorsque quelque chose ne fonctionne plus, nous sommes là pour le réparer. Au lieu de vous reposer uniquement sur votre service informatique interne ou de faire appel à un tiers en cas de problème, avec CSP Managed Services, nous travaillons pour que vous et vos applications restiez opérationnels 24 heures sur 24, 365 jours par an, car notre équipe ne se repose jamais.

L'OFFRE DE SOLUTIONS GÉRÉES CSP MANAGED SERVICES



License Management

- Ajouter ou supprimer des utilisateurs
- Attribuer des comptes utilisateur aux licences disponibles



Microsoft Tenant Onboarding

- Automatisé ou assisté pour l'attribution de domaines microsoft.com
- Aider les clients à ajouter leur propre domaine via le Portail en ligne Microsoft



Issue Resolution

- Assistance de niveau 1 24 h/24 et 7 j/7 par téléphone / e-mail / chat
- Résolution prioritaire pour l'accès aux e-mails, Teams, OneDrive et d'autres applications



Microsoft Cloud Migration

- Configurer Exchange Online et effectuer la migration de la boîte aux lettres des clients
- Effectuer la migration des fichiers et dossiers des clients vers OneDrive ou SharePoint



Application Configuration

- Configurer le client de messagerie Outlook pour les utilisateurs
- Configurer l'application Teams pour la collaboration



UN NIVEAU DE SUPPORT SUPPLÉMENTAIRE

La taille d'une entreprise ne détermine pas toujours le niveau de support dont elle a besoin. Quand certaines organisations peuvent avoir uniquement besoin d'aide pour gérer leurs outils basés dans le Cloud, d'autres ont simplement besoin de plus d'assistance. Prenons, par exemple, une entreprise de taille moyenne, où le personnel informatique est généralement doté d'un fournisseur informatique par tranche de vingt-cinq employés⁷. Avec un grand nombre d'utilisateurs, cela signifie de vastes quantités de comptes, d'autorisations et d'appareils Microsoft 365, qui doivent tous être gérés. Un partenaire solide fournissant des services gérés peut offrir encore plus de couches de gestion, allant au-delà de la prise en charge des outils basés sur le Cloud, en proposant une gamme complète assurant la gestion des points de terminaison, la gestion de la sécurité et la prise en charge des réparations matérielles, c'est-à-dire tous les composants stratégiques qui ont un impact sur la productivité d'une organisation, sur sa capacité de collaboration et sa sécurité.

Du premier point de terminaison jusqu'au dernier

CSP Managed Services aidera à maintenir le bon fonctionnement de vos applications Microsoft 365 et permettra à votre équipe informatique de se concentrer sur ce qui compte le plus, mais Endpoint Managed Services offrira encore plus à votre entreprise. Avec Endpoint Managed Services, vous bénéficierez de niveaux de gestion encore plus profonds avec une assurance vous protégeant des problèmes critiques, sans parler de vos dépenses qui seront prévisibles et de coûts informatiques réduits grâce à une facturation mensuelle unique pour les éléments allant du matériel de l'appareil à la sauvegarde des données, en passant par les outils de sécurité. Endpoint Managed Services inclut également un Customer Success Manager, votre ressource de référence pour répondre aux questions qui doivent absolument recevoir des réponses. Il vous proposera également des revues mensuelles sur l'état de votre parc informatique et une résolution proactive des problèmes informatiques qui pourraient vous ralentir.

L'OFFRE DE SOLUTIONS GÉRÉES ENDPOINT MANAGED SERVICES



Tous les services de CSP Managed Services

- Notre suite complète d'outils de gestion CSP



Software Management

- Distribution et contrôles des logiciels sur l'ensemble des appareils gérés du parc



Asset Management

- Ajouter/supprimer des utilisateurs ou des appareils
- Suivre les actifs par types d'utilisateur et par emplacement
- Effacement et restauration à distance des appareils



Customer Success Manager

- Engagement mensuel de revue commerciale du client
- Aider les clients en leur prodiguant des conseils/formations sur la prévention en matière de sécurité et l'amélioration de la productivité



Endpoint 360° Dashboard

- État du parc d'appareils et conformité aux politiques
- Notifications de conformité à la sécurité et à la politique des données
- Scores de productivité et de sécurité
- État des incidents et des demandes de service



Hardware Break-Fix Support

- Premier Support et protection contre les dommages accidentels pour tous les nouveaux PC de marque Lenovo Think
- Les ordinateurs de marque Lenovo Think déjà présents dans le parc du client basculeront vers les niveaux de support Premier Support



Endpoint and Security Management

- Gestion des points de terminaison, protection contre les menaces et protection des informations
- Gestion des correctifs pour les systèmes d'exploitation et les applications
- Protection contre les menaces en temps réel et résolution 24 h/24 et 7 j/7

⁷ Workforce.com, « Ratio of IT Staff to Employees ».

DES SOLUTIONS GÉRÉES CONÇUES POUR RÉPONDRE À VOS BESOINS

Que vous soyez une entreprise de un, vingt, deux cents ou mille employés, Lenovo Managed Services a une offre conçue pour s'adapter à votre entreprise, à vos besoins et à votre budget. Avec LMS, nous vous aiderons à tirer le meilleur parti de Microsoft 365 en ajoutant des couches de service et de support, tout en vous aidant à suivre l'ensemble de votre parc d'appareils, vos besoins en sécurité, le support matériel et la gestion des logiciels.

	CSP Managed Services	Endpoint Managed Services
Microsoft Tenant Onboarding	●	●
Application Configuration	●	●
Microsoft Cloud Migration	●	●
License Management	●	●
Issue Resolution	●	●
Endpoint & Security Management		●
Hardware Break-Fix Support		●
Software Management		●
Asset Management		●
Endpoint 360° Dashboard		●
Customer Success Manager Engagement		●

LA FORCE D'UN PARTENARIAT

Votre entreprise constitue votre priorité absolue. Et la nôtre aussi. Avec Lenovo Managed Services, vous bénéficiez non seulement de la puissance de productivité de Microsoft 365, mais aussi de l'expérience et du savoir-faire de l'équipe technologique de renommée mondiale de Lenovo qui travaille pour vous. Ainsi, nous pouvons gérer vos besoins stratégiques et quotidiens pour vous permettre de vous concentrer sur ce qui compte le plus.

Smarter
technology
for all

Lenovo



PRÊT À PRENDRE LE CONTRÔLE DU CLOUD ?

Productivité accrue, collaboration améliorée et sécurité renforcée : une réelle valeur ajoutée et des services concrets, le tout fourni en temps réel. Voilà ce que Lenovo Managed Services est conçu pour vous fournir. Par conséquent, si vous êtes prêt à expérimenter un nouveau niveau de gestion, contactez votre représentant commercial Lenovo, parlez-en à votre revendeur préféré ou **rendez-nous visite sur www.lenovo.com/managed-services**.

 Microsoft 365

Designed to help you achieve more with innovative Office apps, intelligent cloud services, and world-class security

WWServices-ManagedSvcsWhitepaper10p-06302020-LZ

L'ensemble des produits et offres sont sous réserve de disponibilité. Lenovo se réserve le droit de modifier les offres de produits ou leurs caractéristiques à tout moment et sans préavis. Lenovo met tout en œuvre pour garantir la précision des informations mentionnées, mais ne peut être tenu responsable des éventuelles erreurs éditoriales, photographiques ou typographiques. Les images présentées le sont uniquement à titre d'illustration. Pour connaître toutes les spécifications des produits, services et garanties de Lenovo, rendez-vous sur www.lenovo.com. Lenovo et le logo Lenovo sont des marques commerciales ou des marques déposées de Lenovo. D'autres noms de sociétés, de produits et de services mentionnés ici peuvent être des marques commerciales appartenant à leur détenteur respectif. © **Lenovo 2020. Tous droits réservés**