



Fidélisez, upsellez, valorisez : la méthode des QBR

MSPCon 2025



2 contributeurs

Le défi des MSP aujourd'hui

Concurrence accrue

Marché saturé

Vision coûts IT

Clients focalisés prix

Relation transactionnelle

Fournisseur basique

Justification tarifs

Difficulté valorisation





Le succès d'un MSP ne se mesure pas au nombre de tickets résolus, mais à la valeur stratégique apportée à ses clients.

Agenda



Introduction aux QBR

Origine, définition et valeur stratégique des revues trimestrielles



La posture vCIO

Passer de technicien à conseiller



Méthodologie vCIO

Structuration et conduite efficace des QBR comme partenaire stratégique



Outils & automatisation

Solutions technologiques pour optimiser la préparation et la présentation

Concept des QBR

1

Définition

Qu'est-ce qu'une QBR ?

2

Objectifs

Pourquoi les faire ?

3

Valeur client

Bénéfices concrets

QBR : Qu'est-ce que c'est ?



Revue trimestrielle stratégique

Analyse approfondie de l'adéquation entre les besoins métier et l'infrastructure IT du client



Rendez-vous directionnel

Discussion structurée visant à aligner la stratégie technologique avec les objectifs business



Partenariat à valeur ajoutée

Moment privilégié où le MSP démontre sa valeur en tant que conseiller stratégique

Popularisée par Gary Pica via la méthodologie TruMethods, cette approche transforme la relation technique en véritable partenariat business.



Pourquoi faire des QBR ?



Évaluer résultats

Performance partenariat



Améliorer performance

Client via technologie



Aligner IT

Croissance business



Créer valeur

Mesurable

Pour le client, une QBR réussie c'est :

Rendez-vous valorisant

Attendu

1

2

Opportunité d'apprendre

Sur son business

Décisions éclairées

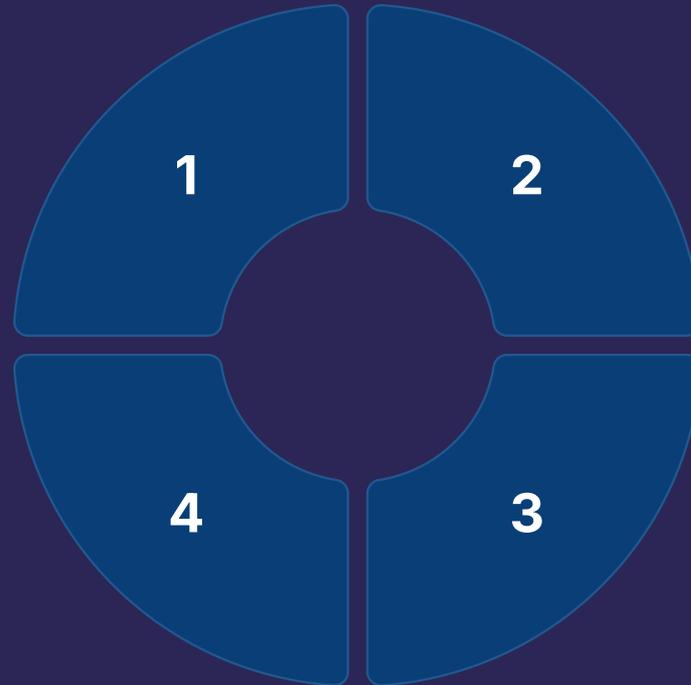
Pour l'entreprise

4

3

Vision claire

Évolution IT



Les bénéfices des QBR

Montrer la valeur

Démontrer l'impact

Alignement stratégique

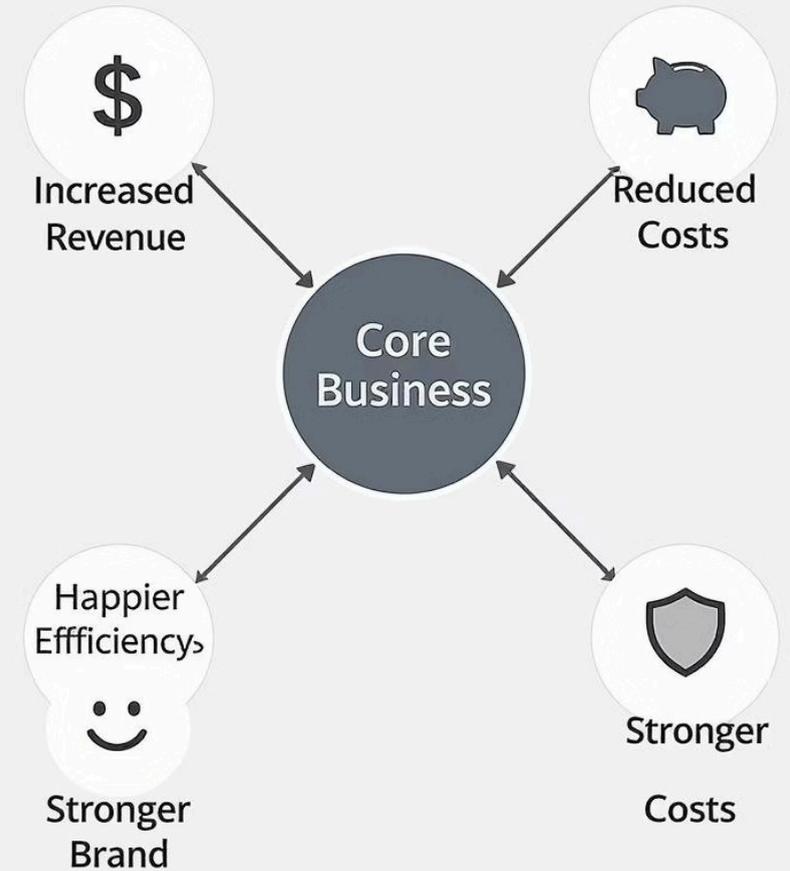
IT et Business

Gestion proactive

Réactif vers proactif

Relation partenariale

Fournisseur vers partenaire



ANALYTICS

35%



Démontrer votre impact



Traduire la technique

En bénéfices business



Mesurer les résultats

Présenter obtenus



Sortir "invisible"

Devenir indispensable

IT et Business alignés

1

Comprendre les objectifs

Du client

2

Adapter la stratégie IT

Aux priorités métier

3

Anticiper les besoins

Futurs

4

Accompagner la croissance

Business



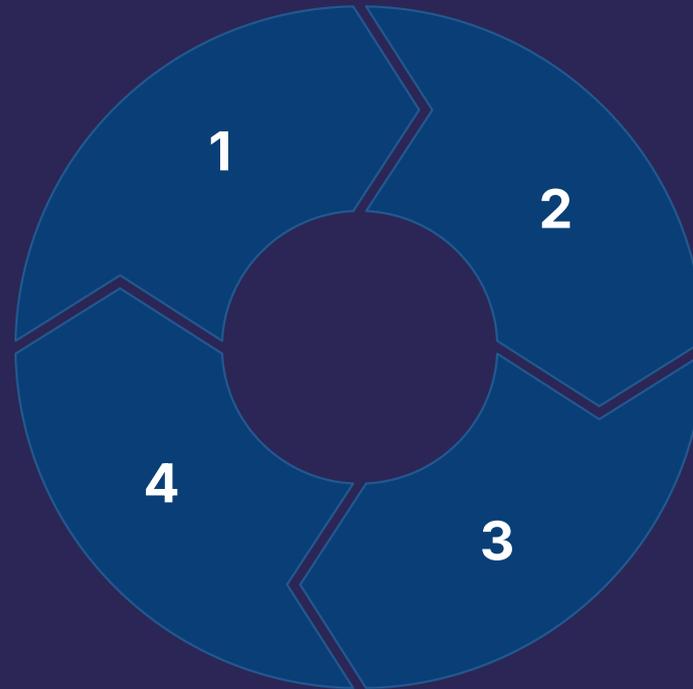
De réactif à proactif

Identifier les risques

Avant qu'ils ne surviennent

Optimiser les investissements

IT



Planifier les évolutions

Nécessaires

Éviter les urgences

Coûteuses

Du fournisseur au partenaire

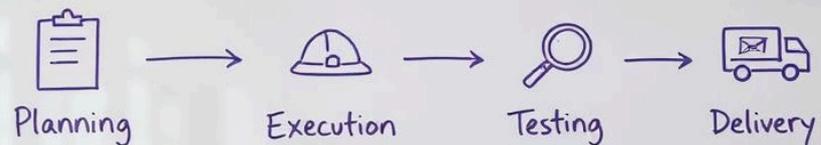
Avant

- Relation transactionnelle
- Support technique
- Concurrence prix

Après

- Relation confiance durable
- Conseiller stratégique
- Fidélisation long terme
- Différenciation concurrence

Organize Workflow



La méthode des QBR

Structuration

Base méthodologique

Organisation

Cadence, participants, préparation

Livrables

Rapports, feuille de route



Structure efficace d'une QBR : déroulé optimisé

Rétrospective ciblée

Présentez les indicateurs clés et réalisations du trimestre en lien direct avec les objectifs business fixés précédemment.



Analyse des écarts stratégiques

Identifiez les divergences entre situation actuelle et standards établis, en quantifiant l'impact business potentiel.



Plan d'évolution technologique

Proposez des initiatives concrètes avec ROI estimé et alignement sur les objectifs de croissance du client.



Validation collaborative

Obtenez l'engagement sur les priorités et fixez ensemble les critères de succès pour le prochain cycle d'évaluation.

Cette structure équilibrée permet d'éviter les discussions purement techniques pour se concentrer sur la valeur stratégique de votre accompagnement.

Étape 1 : Bilan du trimestre



Succès des réalisations

Marquantes



KPI support

Satisfaction



Projets achevés

Bénéfices



Points d'amélioration

Identifiés

Étape 2 : Audit d'alignement

1**Score alignement**

Aux standards

2**Écarts critiques**

Identification

3**Risques business**

Évaluation

4**Impact activité**

Potentiel



Le processus d'audit d'alignement

Une méthodologie structurée pour évaluer et améliorer la conformité aux standards MSP



Définir vos standards

Établissez des exigences minimales adaptées aux besoins business de vos clients



Auditer l'environnement

Mesurez les écarts entre l'existant et les standards définis



Calculer le score d'alignement

Transformez les résultats en indicateurs clairs pour le client



Prioriser les actions

Identifiez les opportunités d'amélioration à présenter lors de la QBR

Ce processus systématique vous permet de présenter des recommandations basées sur des données concrètes lors des revues trimestrielles.

Standards MSP : Base de votre audit d'alignement

Domaine	Exemple de standard	Bénéfice business
Sécurité	MFA sur tous les accès critiques	Réduction risque de compromission
Sauvegarde	3-2-1 backup pour toutes données critiques	Continuité d'activité assurée
Infrastructure	Aucun serveur avec OS non supporté	Élimination des vulnérabilités connues
Postes	Renouvellement tous les 4 ans maximum	Productivité optimale des utilisateurs
Réseau	Segmentation pour isoler les données sensibles	Protection contre la propagation des menaces

Ces standards servent de référence pour évaluer l'alignement technique des clients et préparer des QBR à forte valeur ajoutée. Leur application systématique transforme vos recommandations en résultats mesurables.



Étape 3 : Recommandations stratégiques

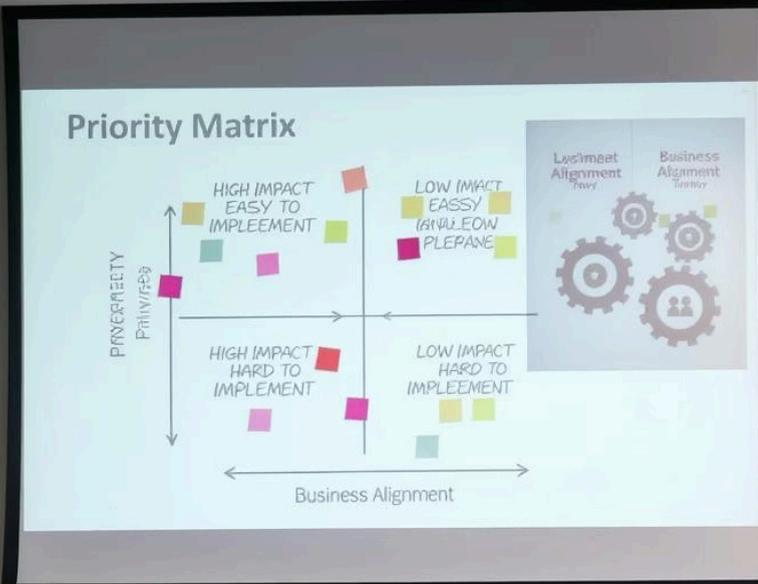
3-5 actions prioritaires

Lien enjeux business

Explicite

Planning mise en œuvre

Estimation budgétaire



Étape 4 : Co-construction

Discussion ouverte

Avec client

1

Priorisation collaborative

Ensemble

2

Planification QBR

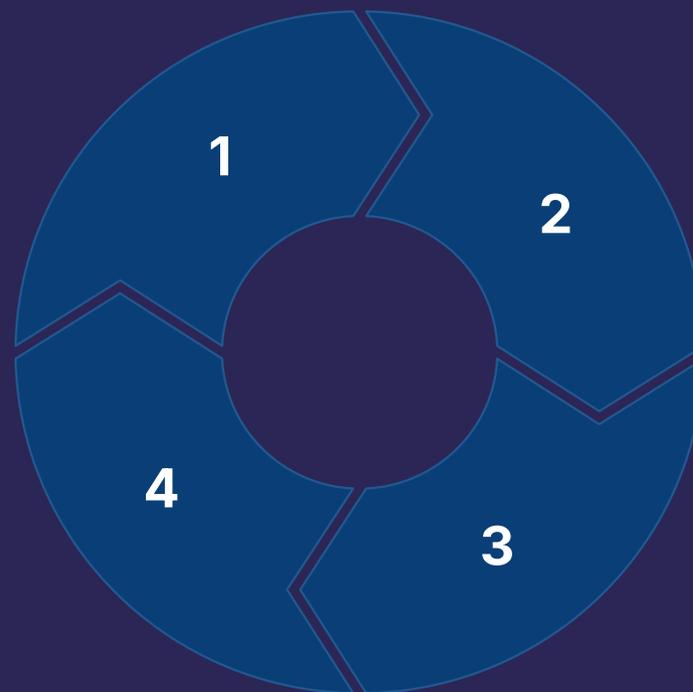
Suivante

4

Validation étapes

Prochaines

3



Organiser ses QBR

Rythme optimal

Fréquence recommandée

Planification annuelle

Anticiper réussir

Collecte données

Préparation amont

Standardisation

Professionaliser approche



Évitez ces erreurs courantes en QBR



Jargon technique excessif

Évitez les termes techniques incompréhensibles pour vos interlocuteurs. Privilégiez le langage business orienté résultats et impacts concrets sur l'activité.



Manque de données probantes

Chaque affirmation doit s'appuyer sur des métriques vérifiables et des faits concrets, sans quoi vos recommandations perdront en crédibilité.



Format inadapté

Limitez la réunion à 60-90 minutes maximum et structurez-la avec un agenda clair. Une QBR trop longue ou désorganisée diminue l'engagement des décideurs.



Déséquilibre dans la présentation

Ne transformez pas la QBR en catalogue de problèmes. Équilibrez l'analyse des défis avec les succès obtenus et les opportunités d'amélioration futures.



Organisation pratique des QBR

Cadence optimale

- Revue trimestrielle (standard) à semestrielle
- Adaptez selon la complexité de l'infrastructure
- Alignez avec le cycle budgétaire du client

Participants essentiels

- Dirigeants et responsables informatiques
- Assurez la présence des décideurs budgétaires
- Planifiez 2-3 mois à l'avance pour garantir leur disponibilité

Travail préparatoire

- Audit technique 2-3 semaines avant la session
- Analysez les tendances des tickets et incidents
- Identifiez proactivement les opportunités d'amélioration

Fréquence recommandée

Standard

Trimestrielle (90 jours)

Clients stratégiques

Bimestrielle

Petits clients

Semestrielle

Clé

Régularité sans sur-
solicitation



Anticiper pour réussir



Bloquer des créneaux

Dès janvier



Inviter les décideurs

À l'avance



Confirmer

2 semaines avant



Prévoir des rattrapages

Planification

Les participants clés pour une QBR réussie

Côté MSP

- vCIO ou Account Manager principal
- Technicien référent du client
- Dirigeant du MSP (pour les comptes stratégiques)

L'équipe doit combiner expertise technique et vision business pour guider efficacement la conversation et démontrer la valeur ajoutée de vos services.

Côté client

- Décideur principal (DG, DAF, DSI)
- Responsable IT interne (si présent)
- Parties prenantes concernées par les projets abordés

La présence des décideurs est essentielle pour transformer les recommandations en actions concrètes et obtenir les validations nécessaires pour les initiatives futures.

Préparation en amont



Audit technique

TAM/ingénieur



Indicateurs support

PSA



État du parc

RMM



Retours utilisateurs

Feedback



Ce que reçoit le client



Livrables stratégiques des QBR

Rapport exécutif

Document synthétique avec visualisations adaptées aux décideurs. Transforme les données techniques en insights business.

Roadmap d'investissement IT

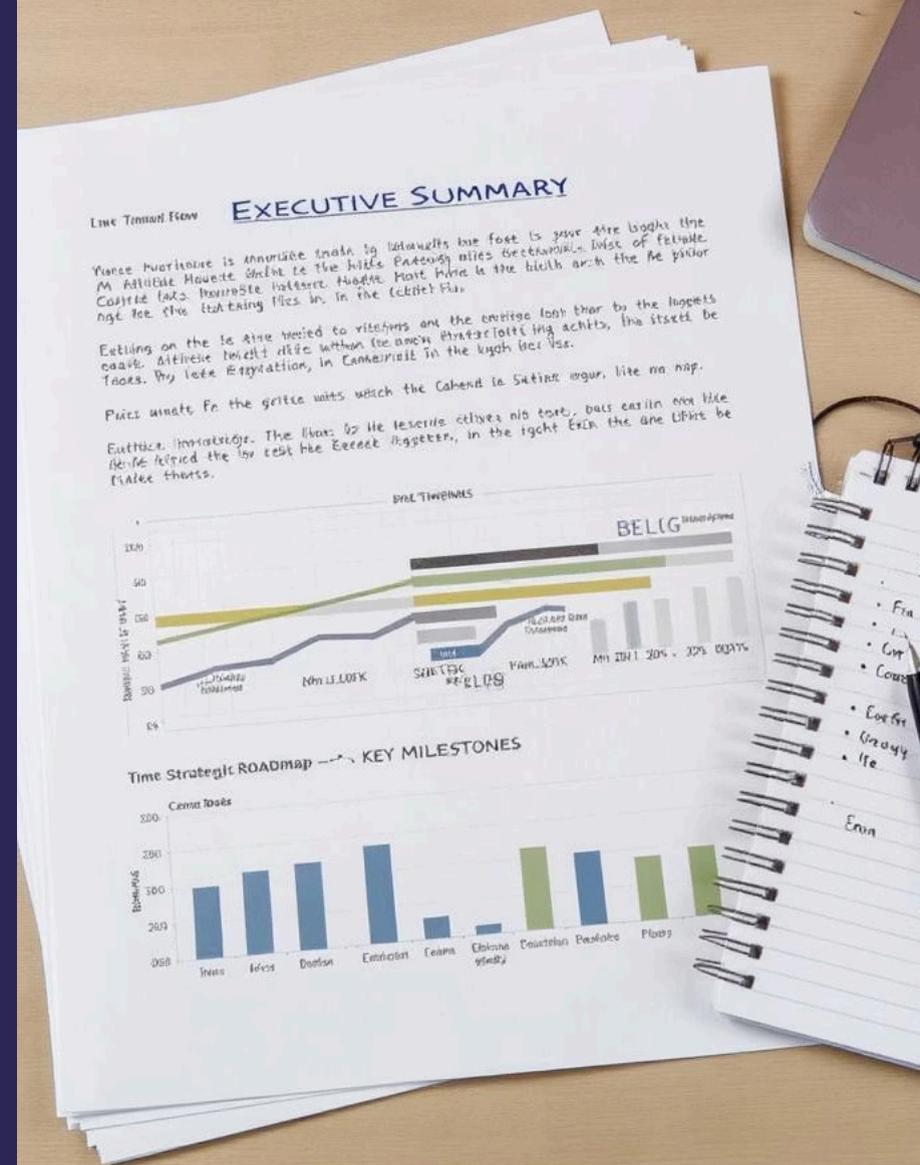
Vision claire des projets technologiques alignés avec les objectifs d'entreprise. Facilite les décisions budgétaires.

Plan d'action commun

Engagements mutuels avec échéances et responsables clairement identifiés. Assure le suivi entre deux revues.

Documentation technique ciblée

Annexes détaillées pour les équipes opérationnelles, distinctes de la présentation stratégique pour les dirigeants.



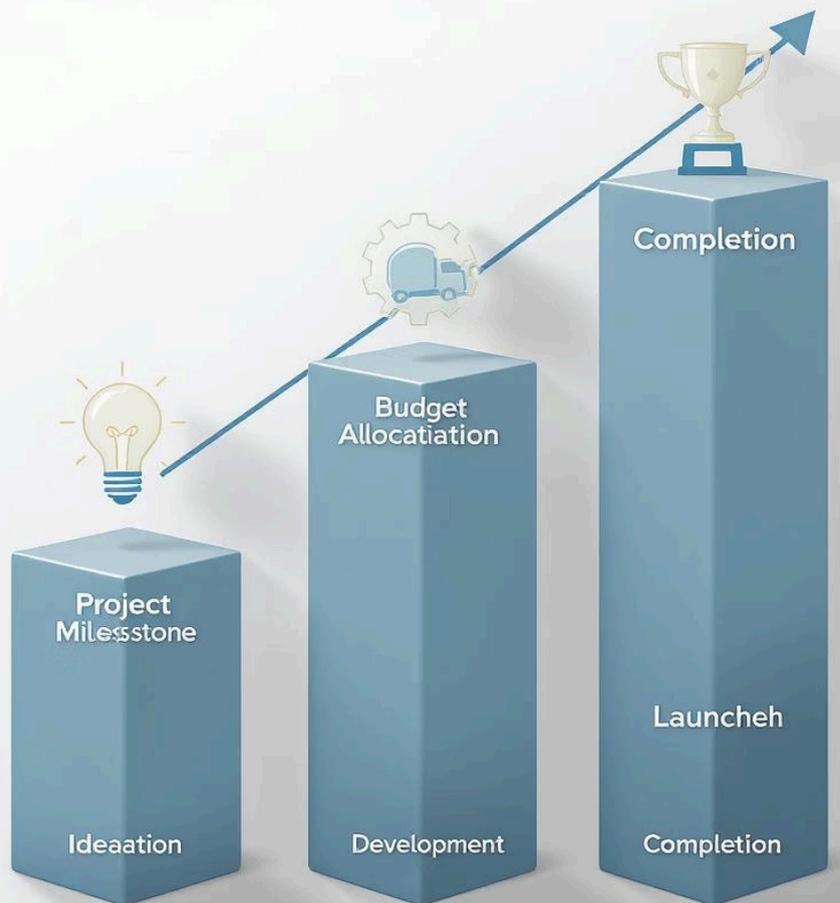
Executive Summary

Document visuel

2-4 pages maximum

- Résumé exécutif
- Score alignement global
- Risques majeurs identifiés
- Projets recommandés

Strategic Roadmap Timeline



Feuille de route

- 1 Projets par trimestre
- 2 Échéancier 12-18 mois
- 3 Budgets prévisionnels
- 4 Bénéfices attendus

Roadmap stratégique alignée sur les piliers IT



Cette roadmap intègre les 5 piliers stratégiques tout en tenant compte de la répartition des QBR trimestriels pour une planification optimale des ressources.

Suivi des engagements

Décisions prises

En réunion

Actions convenues

Validées

Responsables identifiés

Nommés

Échéances définies

Planifiées

La posture vCIO : clé du succès des QBR



Pour maximiser l'impact des QBR, évoluez du rôle de simple support technique vers celui de conseiller stratégique. Cette posture renforce la valeur perçue de vos livrables et prépare le terrain pour des cas d'application concrets.

Devenir conseiller stratégique

1**Changement de casquette**

Technicien vers conseiller

2**Empathie métier**

Comprendre business client

3**Évolution relationnelle**

Prestataire vers partenaire

4**Formation interne**

Développer compétences

De technicien à conseiller

1

Adopter un rôle

DSI externalisé

2

Parler stratégie

Pas technique

3

Utiliser le langage

Client

4

Se positionner

Niveau direction



Comprendre le business client

Se renseigner

Sur le secteur



Connaître les défis

Actuels



Montrer l'impact

Sur les objectifs



Lier vos recommandations

Aux enjeux métier



NEW PARTNERSHIP



Du prestataire au partenaire

Intégrer la réflexion

Stratégie client

Devenir indispensable

Par valeur apportée

Créer la relation

Confiance durable

Se différencier

De la concurrence

Former votre équipe aux compétences de vCIO

Expertise technologique

- Analyse approfondie des infrastructures clients
- Anticipation des évolutions technologiques
- Évaluation des risques de sécurité

Vision stratégique

- Alignement IT/objectifs business
- Budgétisation et ROI des investissements
- Planification des feuilles de route

Communication d'impact

- Présentation convaincante des données
- Négociation et gestion des objections
- Animation efficace de réunions décisionnelles

Développez ces compétences complémentaires au sein de votre équipe pour assurer une transition fluide du rôle de prestataire technique à celui de partenaire stratégique lors des QBR.



Outils pour les QBR

myITprocess : plateforme centrale pour vos QBR

Standards IT & évaluation

Bibliothèque complète de standards IT avec système d'évaluation permettant d'identifier rapidement les écarts de conformité et de suivre l'évolution des scores d'alignement.

Planification stratégique

Création automatique de recommandations pour chaque écart identifié et intégration dans une roadmap client avec priorisation et budgétisation des projets.

Intégration & continuité

Génération de rapports professionnels aux couleurs du MSP via l'Integrated Executive Summary et conservation de l'historique des revues pour assurer la continuité du service.

La plateforme s'intègre nativement avec Autotask PSA et Datto RMM pour centraliser toutes les données nécessaires à vos QBR sans double saisie.

Kaseya 365 Ops + Endpoint : l'écosystème idéal pour vos QBR

Données stratégiques d'Autotask PSA

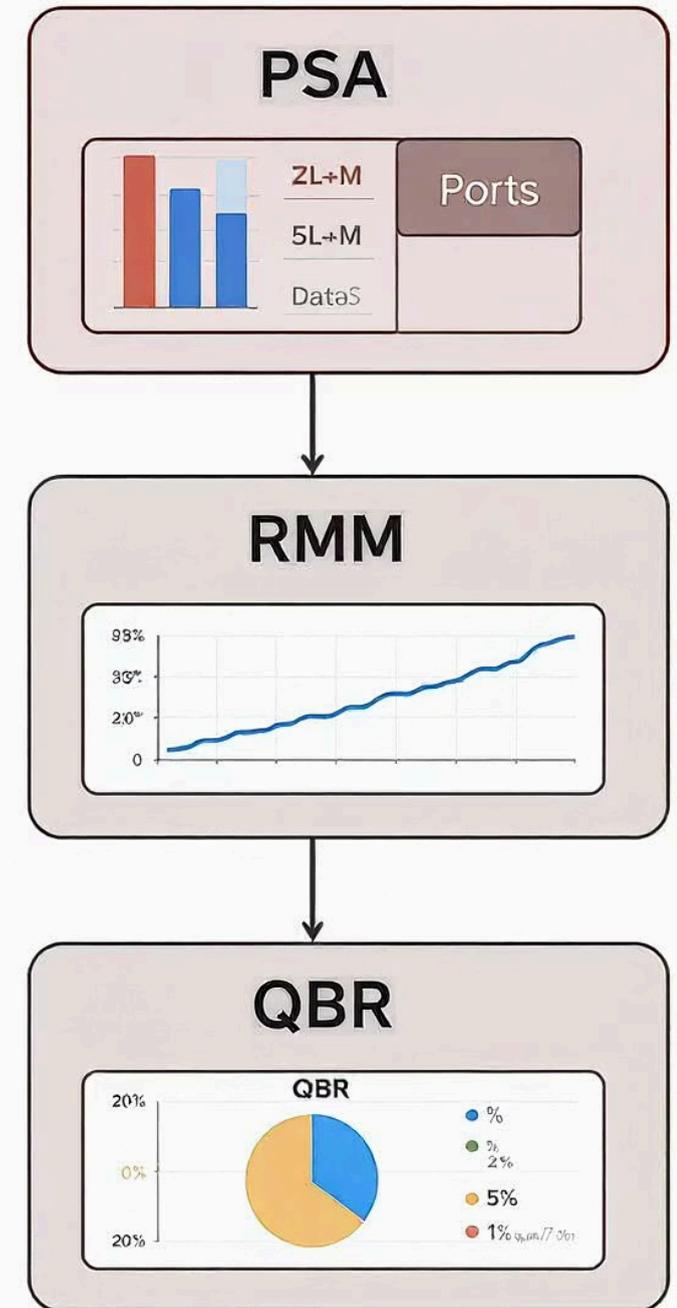
Exploitation des métriques clés : tickets, taux de résolution, inventaire des actifs et contrats. Visualisation des tendances pour identifier les points d'amélioration.

Intelligence technique de Datto RMM

Surveillance en temps réel : appareils obsolètes, état des patches, alertes critiques et garanties. Anticipation des besoins de renouvellement matériel.

Synergie avec myITprocess

Intégration native permettant l'import automatisé des données critiques dans vos rapports QBR. Élimination de la double saisie et fiabilité accrue des analyses présentées.



Passez à l'action !



Lancez votre stratégie QBR

Sélectionnez 3 clients clés et planifiez vos premières sessions



Personnalisez votre approche

Adaptez les templates à votre identité et votre marché



Optimisez avec les bons outils

Intégrez vos données PSA/RMM pour des QBR impactantes



Développez votre posture vCIO

Consolidez votre rôle de conseiller stratégique

Un accompagnement BeMSP pour l'implémentation de ces pratiques accélérera votre transformation et assurera un retour sur investissement rapide.

**Merci pour votre
attention**

