

#MSPCON

Les KPI incontournables d'un MSP



Olivier
CONTE



Sébastien
BERTRAND

BeMSP

”Ce qui ne se mesure
pas ne s’améliore pas”

Williams Edwards Deming

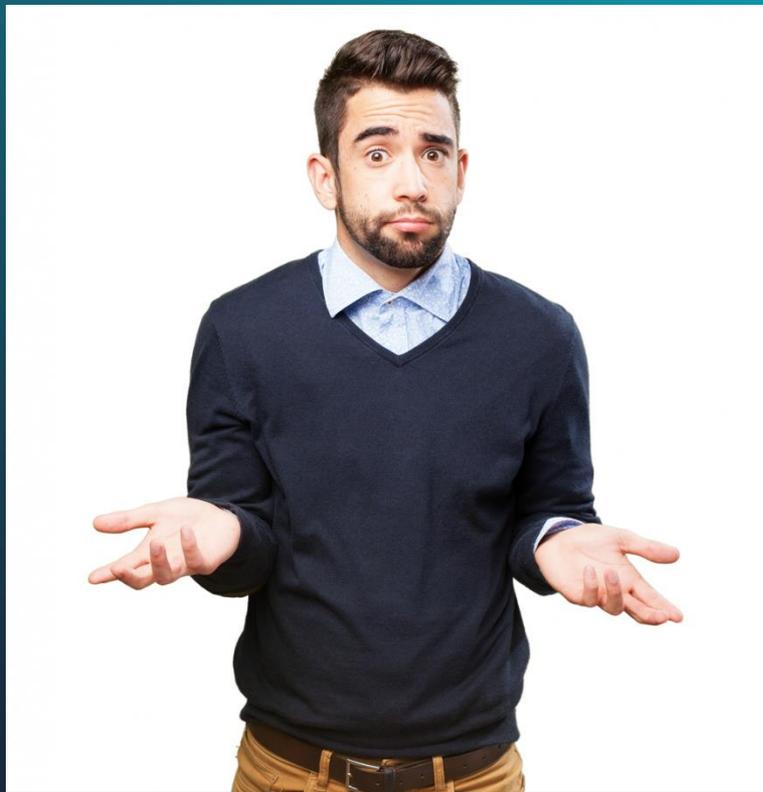




Le ressenti du terrain

On touche pas terre ! On est trop chargés au support !

C'est toujours le même client qui nous inonde de tickets pour un oui pour un non....



Le ressenti du Dirigeant

Pourquoi recruter y'a pas 30 tickets par jour !

*C'est bizarre le contrat de ce client est bien
vendu et il ne se plaint pas spécialement*



Le ressenti du terrain

*Je ne peux pas avancer dans mes projets,
je suis interrompu en permanence*

*Trop de problèmes de backup parmi tout le
reste, pas le temps de les traiter*



Le ressenti du Dirigeant

Mes projets s'éternisent et ma facturation avec

Visiblement cette solution de sauvegarde me coûterait plus qu'elle me rapporte ?

Et si on passait du Ressenti au Constat ?

Mise en oeuvre d'indicateurs (KPI)

Pourquoi c'est important ?

Ce n'est plus une sensation mais une mesure quantifiable utilisée pour évaluer l'efficacité

Bénéfices pour l'entreprise ?

Fixer des objectifs permet de gagner en prédictibilité et en performance

Comment les calculer ?

Avoir des outils adaptés et les bonnes formules de calcul

Comment les analyser ?

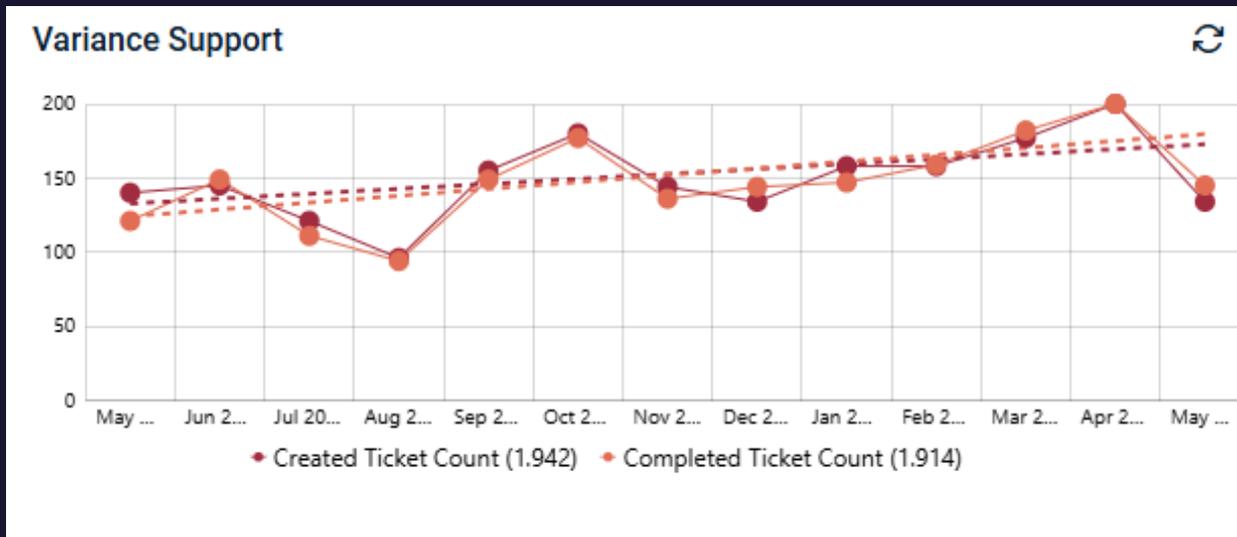
Confronter les indicateurs bruts, histogrammes et tendances de fond



Oui mais quels Indicateurs ?



Variance des tickets



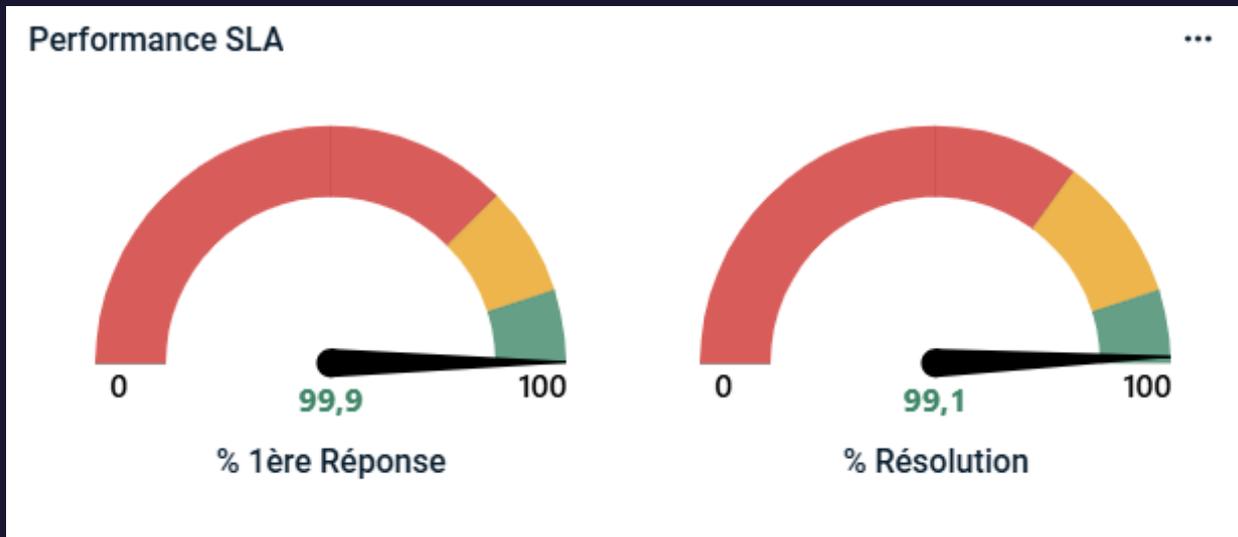
Backlog/Encours des tickets

Open Ticket Backlog by Resource ↻

Total: 29

Primary Resource	Service Request [8]	Incident [18]	Problem [3]
CONTE, Olivier	4	4	1
JARDIN, Yoann	1	0	0
ENGEL, Kevin	2	10	2
BILLET, Etienne	1	0	0
BERTRAND, Sébastien	0	4	0

Respect des Niveaux de Service



Be+MSP

Les indispensables



Temps moyen par ticket

0,39

Durée Moyenne Traiteme... ↻

0,36

PSA

0,39

Autres

0,29

RMM

0,35

TOTAL

Durée moyenne des tickets



Somme temps total saisi tickets / Nbre total de tickets



Par technologie, client, période, technicien



Gain de 2'/ticket/mois sur 150 tickets → + 8 j/h libérés pour Onboarding solutions ou projets clients

Nb tickets / mois / poste
0,42

Nombre tickets/poste/mois



Nbre total tickets par mois / Nombre total postes gérés



Par client, par période, technicien



500 tickets par mois pour 1200 postes Ratio = 0,42
Je prévois d'intégrer 500 postes supplémentaires,
selon le ratio je vais atteindre une volumétrie de
697 tickets par mois

Nb tickets / mois / poste
0,42
Temps moyen par ticket
0,39
Nb de postes / technicien
733

Nombre postes / Technicien



120 h par mois / Nb tickets par mois par poste /
Temps moyen par ticket



Par client, par période, par technicien



Si je réduis le temps moyen de 2', le Ratio devient
= 816

Si en complément je réduis le nombre de ticket par
mois par poste à 0,4 le ratio = 857

Je peux donc onboarder 6 nouveaux clients de 20
postes à effectif constant.

Nb tickets / mois / poste
0,42
Temps moyen par ticket
0,39
Nb de postes / technicien
733
Coût mensuel par salarié
4 000,00 €
Coût / mois / poste
5,46 €

Coût par mois par poste



4000€ mensuel salarié/ Nb de poste par technicien



Par technicien, par client



Si je réduis le temps moyen de 2', le Ratio devient 4,90€

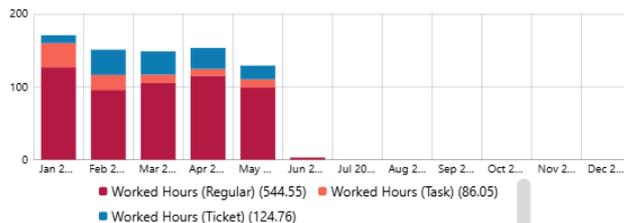
Si en complément je réduis le nombre de ticket par mois par poste à 0,4 le ratio = 857

Mon ratio passe à 4,67€

Répartition Activités OCO



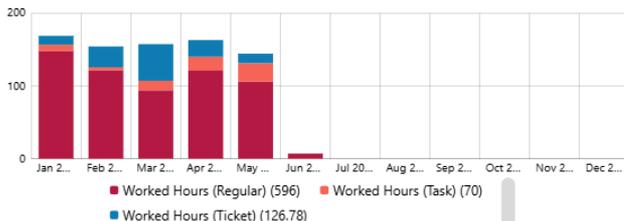
Total: 755.36



Répartition Activités SBE



Total: 792.78



Temps saisis / Mois / Technicien



Somme et répartition des temps saisis



Par technicien, par mois, par semaine...

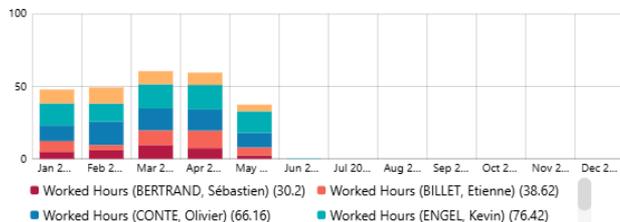


Indicateur essentiel nécessaire mais pas forcément suffisante pour s'assurer que le taux de saisie est maximal sur l'organisation.

Heures support



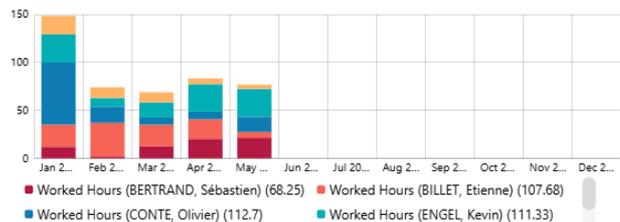
Total: 254.09



Heures Projet Produites / Ressources cette année



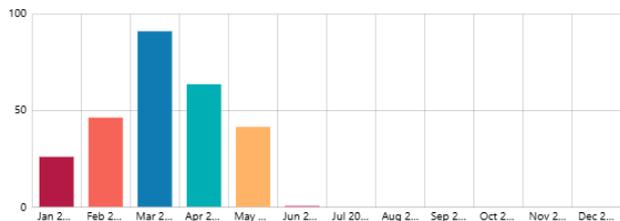
Total: 451.22



Heures Produites PSM / Mois



Total: 268.07



Temps saisis / Mois / Technicien



Somme et répartition des temps saisis



Par technicien, par mois, par processus...

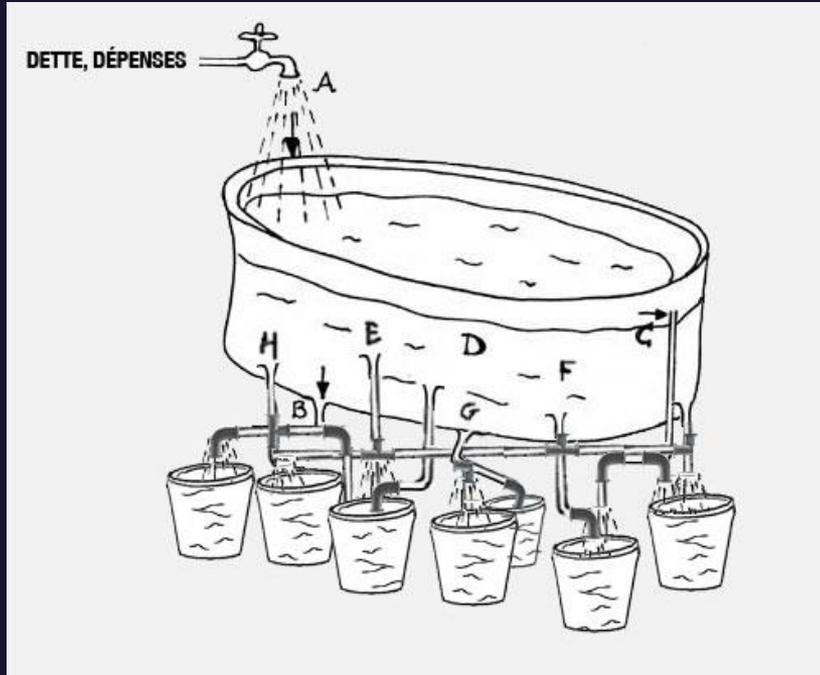


Exemples présentés :

- Historique par technicien par mois processus support
- Historique par technicien par mois processus projet
- Historique des heures produites en Partner Success (PSM)



Ce qu'il faut retenir



- + Ce qui n'est pas dans l'outil n'existe pas !
- + Un indicateur doit être interprété dans son contexte
- + Il y a du bon et du mauvais bruit au support
- + Il est préférable de se concentrer sur l'essentiel plutôt que sur une quantité d'indicateurs non pilotée
- + Et il faut maîtriser vos ratios clés



Nous sommes dans une industrie de process