

FICHE SOLUTION · GESTION IT POUR LES MSP



ManageEngine MSP Central

Le poste de pilotage de votre activité MSP.

Prestation de services, gestion des terminaux, supervision et sécurité de tous vos clients dans une console unique, sur une couche de données commune et une architecture multi-locataires. Les cloisons entre comptes sont établies au niveau des données, pas de l'interface.

PSA et ITSM

RMM

Gestion des appareils mobiles

Sécurité des terminaux

Supervision serveurs et réseaux

Rapports et analyses

TROIS FORMULES · SOUSCRIPTION PAR COMPOSANT

PSA · PSA + RMM · PSA + RMM + SécuritéPérimètre de chaque formule en page 5. Chiffrage **sur devis LAZAR SOFT**.**7 100+**PARTENAIRES MSP
ÉQUIPÉS DANS LE MONDE**2 M+**APPAREILS CLIENTS
GÉRÉS**16 000+**TECHNICIENS MSP
UTILISATEURS**15+**CERTIFICATIONS
DE CONFORMITÉ

Six modules.

Une seule couche de données.

Ce qu'est MSP Central

MSP Central est la plateforme que ManageEngine consacre aux fournisseurs de services gérés. Elle réunit dans une même console la gestion et la supervision à distance (RMM), l'automatisation des services professionnels (PSA), la supervision des serveurs et des réseaux, la sécurité des terminaux et l'analytique.

La différence tient à l'architecture. Les modules ne sont pas des produits raccordés après coup : ils partagent une couche de données unique et une isolation par client établie au niveau du stockage. Une alerte de supervision porte donc déjà le compte, l'équipement et son historique quand elle devient un ticket, et le temps passé remonte dans la facturation sans ressaisie.

Ce que la solution rend possible

- ◆ Traiter les incidents de plusieurs comptes clients sans changer d'outil ni de contexte.
- ◆ Facturer au réel, à partir du temps saisi et des services effectivement consommés.
- ◆ Tenir un niveau de correctifs homogène sur des parcs hétérogènes, sans intervention sur site.
- ◆ Absorber de nouveaux clients sans recruter au même rythme, grâce à l'automatisation.
- ◆ Documenter la conformité des environnements gérés auprès de clients régulés.
- ◆ Réduire l'empreinte agent sur les postes en remplaçant plusieurs outils par un seul.

CE QUE VOUS GÉREZ

- Serveurs
- Postes fixes
- Portables
- Mobiles
- IoT
- Objets connectés
- Terminaux durcis
- Kiosques
- Points de vente
- Téléviseurs

CE QUI TIENT L'ENSEMBLE

Multi-locataires cloisonnement des comptes clients établi au niveau des données, pas de l'interface

Couche de données commune une alerte, un ticket et une ligne de facturation parlent du même actif

Empreinte agent réduite un seul agent là où plusieurs outils en installaient autant

Les six modules de la plateforme – souscription par composant

PRESTATION DE SERVICES

- ◆ PSA et cadre ITSM
- ◆ Service desk et portail en libre-service
- ◆ Contrats, SLA et facturation

EXPLOITATION À DISTANCE

- ◆ RMM : correctifs, scripts, prise en main
- ◆ Gestion des appareils mobiles
- ◆ Inventaire et CMDB

SÉCURITÉ ET SUPERVISION

- ◆ Sécurité des terminaux
- ◆ Supervision des serveurs et des réseaux

PILOTAGE

- ◆ Rapports et analyses
- ◆ Capacités d'intelligence artificielle

Le détail de chaque module figure aux pages 3 et 4.

La prestation de services et l'exploitation

Service desk, SLA et cadre ITSM

MODULE PSA

- ◆ **Cloisonnez chaque compte client** — configurations, jeux de données, bases de connaissances et workflows propres à chaque client, avec un contrôle d'accès basé sur les rôles.
- ◆ **Automatisez le traitement des tickets** — règles d'affectation, commandes par e-mail, cycles de vie de demande configurables et workflows adossés aux SLA de chaque compte.
- ◆ **Suivez l'avancement visuellement** — vues Kanban sur la progression des tickets et archivage sécurisé des données historiques.
- ◆ **Couvrez le cycle ITSM complet** — incidents, demandes de service, problèmes, changements, mises en production et projets clients.
- ◆ **Mesurez la tenue des engagements** — performance de service par compte, respect des SLA et des accords de niveau d'expérience.

Portail client, facturation et actifs

MODULE PSA

- ◆ **Ouvrez un portail par client** — dépôt et suivi des demandes en libre-service, accès aux solutions, retour utilisateur, portail personnalisable et multilingue.
- ◆ **Restez joignable** — chat en direct intégré et application iPhone native pour les techniciens comme pour les clients.
- ◆ **Facturez au réel** — saisie automatisée du temps et du carnet de travail, factures par compte à partir des contrats et grilles tarifaires configurés.
- ◆ **Branchez votre comptabilité** — approbations, transparence des montants et intégration de systèmes comptables tiers.
- ◆ **Tenez l'inventaire à jour** — découverte par agent sur les réseaux clients, inventaire centralisé, conformité des licences et CMDB suivant les CI sur tout leur cycle de vie.

Correctifs et déploiements

MODULE RMM

- ◆ **Corrigez au-delà du système** — plus de 1 200 applications tierces, systèmes d'exploitation, pilotes, BIOS et micrologiciels.
- ◆ **Priorisez selon le risque** — ordre de déploiement établi sur la sévérité des vulnérabilités et le niveau d'exposition.
- ◆ **Pilotez le cycle de bout en bout** — de la publication du correctif à son installation, avec une intervention manuelle réduite au minimum.
- ◆ **Prouvez la conformité** — état des correctifs consultable à tout moment sur l'ensemble des réseaux clients.
- ◆ **Déployez les applications** — App Store, Google Play et applications internes, à partir de modèles prêts à l'emploi.

Prise en main à distance et automatisation

MODULE RMM

- ◆ **Intervenez sans déplacement** — boîte à outils de dépannage complète, prise en charge multi-écrans et utilitaires de diagnostic.
- ◆ **Respectez la confidentialité** — la session ne démarre qu'après consentement de l'utilisateur final, et le déroulé est adaptable à chaque client.
- ◆ **Automatisez le cycle de vie des terminaux** — provisionnement et configuration par scripts, modèles et règles, de l'arrivée au retrait de l'appareil.
- ◆ **Appuyez-vous sur une bibliothèque de scripts** — plus de 300 scripts prêts à l'emploi, complétés par vos propres scripts.
- ◆ **Surveillez l'état de santé en direct** — données de performance des terminaux et pistes de dépannage automatiques.

Les plateformes prises en charge

POSTES ET SERVEURS

- ◆ Windows · Linux · macOS
- ◆ Serveurs, postes fixes et portables

MOBILITÉ ET TERMINAUX SPÉCIALISÉS

- ◆ iOS · Android · tvOS · ChromeOS
- ◆ Appareils mobiles, IoT, objets connectés, terminaux durcis, kiosques, points de vente, téléviseurs

ÉQUIPEMENTS RÉSEAU

- ◆ Plus de 450 constructeurs pris en charge
- ◆ Plus de 11 000 modèles d'équipements référencés
- ◆ Supervision des réseaux définis par logiciel

La sécurité, la supervision et le pilotage

Vulnérabilités et conformité

MODULE SÉCURITÉ DES TERMINAUX

- ◆ **Analysez les réseaux clients** — détection des failles, des dysfonctionnements et des usages détournés par un moteur d'analyse breveté par l'éditeur.
- ◆ **Évaluez avant de corriger** — mesure du risque puis remédiation des expositions dans un même flux de travail.
- ◆ **Traitez les mauvaises configurations** — alertes immédiates sur les écarts de paramétrage, assorties de mesures correctives.
- ◆ **Tenez la conformité dans la durée** — surveillance continue, audits planifiés et production de rapports.

Antivirus et anti-rançongiciel

MODULE SÉCURITÉ DES TERMINAUX

- ◆ **Détectez sur plusieurs couches** — analyse comportementale assistée par IA et apprentissage profond, en ligne comme hors ligne.
- ◆ **Reconstituez l'attaque** — anomalies replacées dans le cycle de vie de l'attaque et rattachées aux TTP du référentiel MITRE ATT&CK.
- ◆ **Contenez le rançongiciel** — moteur comportemental IA et apprentissage automatique, mise en quarantaine des machines infectées et analyse de l'étendue de l'incident.
- ◆ **Revenez en arrière** — restauration en un clic à partir de sauvegardes incrémentales fondées sur le service VSS.

Chiffrement, applications et périphériques

MODULE SÉCURITÉ DES TERMINAUX

- ◆ **Chiffrez depuis une console unique** — BitLocker avec protection TPM sur Windows, FileVault sur macOS.
- ◆ **Encadrez les applications** — autorisation ou blocage à distance, contrôle des processus enfants, application du moindre privilège.
- ◆ **Durcissez les navigateurs** — paramétrage recommandé, contrôle des extensions, filtrage des sites et restriction des téléchargements.
- ◆ **Maîtrisez les supports amovibles** — restrictions de transfert par type et par taille, accès temporaire limité dans le temps, copie miroir des fichiers sortants vers un emplacement sécurisé.

Supervision, rapports et analyses

MODULES SUPERVISION ET ANALYTIQUE

- ◆ **Suivez plus de 80 indicateurs** — disponibilité, performance réseau, charge des serveurs et état des services.
- ◆ **Laissez le serveur se réparer** — automatisation des actions correctives sur les incidents connus, avant que la situation ne se dégrade.
- ◆ **Analysez le trafic** — consommation de bande passante et profils de trafic via NetFlow, sFlow, J-Flow, Cflow et AppFlow.
- ◆ **Restituez la valeur au client** — tableaux de bord personnalisables sur la performance de service, l'activité des techniciens, l'usage des actifs et l'état de santé de chaque compte.

MSP Intelligence — ce que l'IA prend en charge

SUR LE SERVICE DESK

- ◆ Affectation des tickets par tourniquet, pondérée par l'expertise du technicien et son historique de résolution
- ◆ Synthèse du ticket et pistes de remédiation proposées
- ◆ Rédaction et correction des réponses, résumés de rapports

SUR LA SUPERVISION

- ◆ Seuils ajustés dynamiquement selon le comportement observé et l'historique
- ◆ Anticipation des dégradations avant franchissement d'un indicateur

SUR LE BRUIT D'ALERTE

- ◆ Corrélation des alertes liées à un même incident, une alerte actionnable au lieu de plusieurs dizaines
- ◆ Détection d'anomalies en temps réel par analyse comportementale adaptative

Conformité et écosystème

RÉFÉRENTIELS COUVERTS

- ◆ RGPD · HIPAA · SOC 2 · ISO/IEC 27001
- ◆ ISO 27017 · ISO 27701 · ISO 22301 · AICPA SOC

RÉSIDENTE DES DONNÉES

- ◆ Les données d'exploitation et les données clients restent hébergées dans leur région d'origine

INTÉGRATIONS

- ◆ Plus de 20 intégrations natives : ITSM, alerting, collaboration, comptabilité
- ◆ API ouvertes pour les cas d'usage spécifiques

Trois formules. On construit la vôtre.

PSA

Socle de la plateforme

- ◆ Gestion des tickets et des incidents
- ◆ Portail en libre-service
- ◆ Gestion des techniciens
- ◆ Documentation informatique
- ◆ Gestion des actifs informatiques

PSA + RMM

Recommandée par l'éditeur

- ◆ Tout le périmètre PSA
- ◆ Gestion des correctifs
- ◆ Dépannage à distance
- ◆ Déploiement logiciel
- ◆ Gestion des appareils mobiles
- ◆ Supervision réseau et serveurs
- ◆ Automatisation par runbook

PSA + RMM + SÉCURITÉ

Couverture complète

- ◆ Tout le périmètre PSA + RMM
- ◆ Protection contre les logiciels malveillants
- ◆ Protection anti-rançongiciel
- ◆ Chiffrement des données
- ◆ Détection des vulnérabilités
- ◆ Contrôle applicatif et contrôle des périphériques
- ◆ Sécurité des navigateurs

Comment se construit une souscription

UNITÉS DE SOUSCRIPTION

- ◆ Le PSA se compte en techniciens et en actifs informatiques gérés
- ◆ Le RMM se compte en terminaux, serveurs et équipements réseau
- ◆ La sécurité se compte en terminaux protégés

PRINCIPE RETENU

- ◆ Souscription par composant : chaque brique se prend séparément
- ◆ Pas de lot imposé ni de licence obligatoire sur des modules non utilisés
- ◆ Le périmètre s'étend au fil de la croissance du parc géré

VOTRE CHIFFRAGE

- ◆ Le montant dépend du nombre de techniciens, du volume d'appareils gérés et des modules retenus
- ◆ LAZAR SOFT établit un devis nominatif à partir de votre parc réel

Périmètre des trois formules relevé sur la page d'accueil MSP Central de l'éditeur, section « Explore plans », consultée le 1^{er} septembre 2026. **Aucun montant ne figure sur cette fiche** : l'éditeur ne publie ses tarifs qu'en dollars américains et sur une base mensuelle, sans grille équivalente en euros, et applique par ailleurs une marge de change hors zone américaine. Le prix applicable dépend du nombre de techniciens, du volume d'appareils gérés et des composants effectivement souscrits. Devis personnalisé LAZAR SOFT sur demande.

De l'audit au support, à chaque étape

LAZAR SOFT déploie, intègre et supporte les solutions ManageEngine en France. Sur MSP Central, l'accompagnement va du cadrage du périmètre à souscrire jusqu'au support en français, en passant par l'assistance à maîtrise d'ouvrage, le déploiement multi-locataires et la formation de vos techniciens.

Avant-projet

CADRAGE

AMOA

MAÎTRISE
D'OUVRAGE

Déploiement

MISE EN ŒUVRE

Formation

COMPÉTENCES

Support

EN FRANÇAIS

Contactez-nous.

Une question ou un chiffrage précis : un #RocketExperts vous répond sous 24 h ouvrées.

TÉLÉPHONE

+33 (0)1 76 21 60 43

E-MAIL

sales@lazarsoft.com