

# SERVICES INFORMATIQUES

Obtenez la meilleure valeur de votre infrastructure informatique par des services qui augmentent la productivité, améliorent l'efficacité et vous font économiser.

---

## TABLE DES MATIÈRES

- 2 Une introduction aux services informatiques
  - 2 Six secteurs technologiques stratégiques des services
  - 7 Intégration des services informatiques
  - 7 Ressources des services
- 

## Sommaire exécutif

Les services informatiques subissent des pressions énormes. Ils doivent repousser les attaques à la sécurité, prévenir les pannes et assurer le fonctionnement des services essentiels en tout temps. Mais en même temps, ils doivent suivre les progrès technologiques et entreprendre de nouveaux projets qui améliorent les services offerts aux constituants, tout en rendant les processus opérationnels plus rationnels et plus efficaces. Tout cela doit être réalisé en respectant des budgets serrés.

Un fournisseur de services informatiques peut vous aider.

Les spécialistes hautement qualifiés d'une entreprise de services informatiques peuvent aider les entreprises dans plusieurs domaines, notamment dans l'évaluation de leurs besoins informatiques, la conception d'une solution personnalisée et la configuration des nouveaux achats pour répondre à leurs exigences particulières. Ils peuvent également installer les équipements et même surveiller, gérer et soutenir la technologie afin de s'assurer que les services informatiques sont en tout temps opérationnels.

Au bout du compte, vos services informatiques peuvent vous faire économiser du temps et des ressources si vous donnez en sous-traitance certaines tâches quotidiennes, ce qui permettra à votre personnel de se concentrer sur des secteurs plus stratégiques.

Le présent livre blanc vous expliquera en détail la technologie et les offres que les fournisseurs de services informatiques proposent dans six secteurs stratégiques : optimisation de l'infrastructure, gestion de la sécurité, communications unifiées, continuité des opérations, mobilité et gestion du cycle de vie des postes de travail. Mais avant de nous plonger dans ces secteurs, examinons d'abord les avantages et les services informatiques auxquels vous pouvez vous attendre d'un fournisseur de services.

## UNE INTRODUCTION AUX SERVICES INFORMATIQUES

Si votre entreprise accorde ou envisage accorder en sous-traitance certains services informatiques à des firmes extérieures, vous n'êtes pas seul. D'une façon générale, les entreprises dépensent maintenant plus d'argent annuellement pour les services informatiques qu'elles ne le font pour l'achat de matériels et de logiciels, et la plus grande partie de leurs dépenses informatiques est consacrée à l'impartition de la gestion des TI.

Un fournisseur de services peut vous aider à réaliser des économies financières en réduisant les coûts de la main-d'œuvre et de la technologie. Il peut vous fournir du personnel d'appoint et vous donner accès à des compétences et des connaissances spécialisées dont vous ne disposez pas à l'interne. Habituellement, les fournisseurs de services possèdent la diversité des connaissances et une expérience étendue des problèmes informatiques, en plus d'être au courant des meilleures pratiques de l'industrie. Cela leur confère les compétences et le savoir-faire nécessaires pour vous offrir des conseils judicieux et répondre à vos besoins informatiques à l'aide de solutions robustes et rentables.

Au cours des dernières années, certaines organisations ont accordé en sous-traitance l'ensemble de leurs fonctions informatiques, de la gestion du centre de données et du réseau, aux services de reprise après sinistre. Mais les entreprises peuvent également embaucher un fournisseur de services au cas par cas, comme pour l'installation d'un réseau sans fil, ou lui confier la prise en charge et la gestion d'une fonction opérationnelle, comme le soutien technique.

Il existe quatre grandes catégories de services informatiques offertes par la majorité des fournisseurs de services : l'évaluation, la planification et la conception; la configuration et l'installation; le soutien du cycle de vie des produits; les services gérés et l'hébergement.

**Évaluation, planification et conception :** Les fournisseurs de services informatiques peuvent vous aider dès le début de votre projet informatique. Ils peuvent déterminer vos besoins, évaluer votre technologie existante et recommander ou concevoir ensuite une solution adaptée à vos exigences actuelles et futures. Certains fournisseurs de services sont des spécialistes de certains fabricants alors que d'autres peuvent faire des recommandations non rattachées à un fournisseur donné.

**Configuration et installation :** Une fois que vous avez acheté vos produits, les fournisseurs de services peuvent les configurer, se rendre sur place pour vous aider à déployer l'équipement ou les logiciels et effectuer des tests pour s'assurer de leur bon fonctionnement. Ils peuvent se charger de tout, de la configuration des routeurs à la mise en grappe RAID des serveurs. Ils peuvent également épargner à votre personnel des TI l'exécution de tâches subalternes, comme la configuration de nouveaux PC en chargeant des images personnalisées.

**Soutien du cycle de vie des produits :** Les fournisseurs de services offrent tout ce dont vous avez besoin, à partir des contrats de maintenance avec expédition immédiate des pièces sous garantie, jusqu'au personnel de soutien sur place, incluant des ingénieurs en systèmes, des techniciens de réseau et des techniciens de réparation de PC et d'imprimantes. Les délais d'intervention varient entre quatre heures pour les urgences et le jour suivant pour le service sur place.

Les entreprises de services informatiques peuvent vous fournir du personnel informatique permanent, semi-permanent ou temporaire. Elles offrent également de la formation aux utilisateurs finaux et au personnel des TI, par des cours présentés en classe ou des cours sur Internet. De plus, elles peuvent vous aider à gérer vos ressources et à coordonner la mise au rebut du matériel à la fin de sa vie utile.

**Services gérés et d'hébergement :** Les fournisseurs de services qui possèdent leurs propres centres de données peuvent offrir une gamme de services gérés et d'hébergement. Les services d'hébergement comprennent l'hébergement de sites Web et de serveurs ainsi que les services de sauvegarde à distance. Les services gérés comprennent la gestion et la correction des applications qui sont hébergées dans votre propre centre de données, les évaluations à distance de la vulnérabilité, de même que la surveillance et le dépannage à distance de vos systèmes informatiques.

## TENDANCES D'IMPARTITION

**62 % :** pourcentage d'organisations qui ont imparti des services informatiques.

**34 % :** pourcentage de ces organisations qui ont recours à l'impartition pour les économies de coûts.

**66 % :** pourcentage de ces organisations qui ont recours à l'impartition pour la rentabilité.

Voici une ventilation des économies moyennes réalisées par l'impartition des services informatiques, par domaine d'intérêt technologique :

**27 % :** montant des économies provenant de l'impartition de la gestion de l'infrastructure.

**20 % :** montant des économies provenant de l'impartition du développement des applications.

**16 % :** montant des économies provenant de l'impartition du soutien des applications.

**13 % :** montant des économies provenant de l'impartition du soutien technique.

Source : Sondage réalisé en 2007 par Info-Tech Research Group

## SIX SECTEURS TECHNOLOGIQUES DES SERVICES

Les entreprises comportent six secteurs stratégiques représentant d'excellentes occasions d'utiliser des services informatiques : l'optimisation de l'infrastructure, la gestion de la sécurité, les communications unifiées, la continuité des opérations, la mobilité et la gestion du cycle de vie des postes de travail. Leur mise en œuvre de façon appropriée peut faire réaliser des économies, protéger les données, maintenir les services en opération et permettre à une main-d'œuvre de plus en plus mobile de garder le contact.

Voici plus de détails sur les six secteurs technologiques stratégiques. Pour chaque secteur, le présent livre blanc soulignera ses avantages, les technologies utilisées et les types de services offerts par les entreprises de services informatiques.

800.97CDWCA | CDW.ca

## 1. Optimisation de l'infrastructure

Avec autant d'organisations qui sont confrontées à la perspective de budgets réduits et à une infrastructure informatique vieillissante, faire appel à un fournisseur pour les services d'optimisation est un choix sensé. L'optimisation de l'infrastructure est une initiative informatique visant à améliorer la performance et l'efficacité opérationnelle de votre infrastructure informatique, du centre de données aux postes de travail, afin de vous permettre de mieux contrôler les coûts.

En optimisant le centre de données, vous unifiez vos serveurs, votre stockage, vos réseaux et vos systèmes de refroidissement afin de créer un centre de données à haute efficacité énergétique qui est plus facile à gérer, qui utilise mieux les ressources matérielles et qui consomme moins d'énergie. Il en résulte des économies d'espace, des factures d'électricité moins élevées et une infrastructure bien positionnée pour répondre aux demandes futures.

L'optimisation du centre de données comprend quatre secteurs prioritaires.

- **Virtualisation du serveur :** Maximisez la puissance de traitement et exécutez plusieurs machines virtuelles, chacune dotée de son propre système d'exploitation et de ses applications, sur un serveur unique.
- **Serveurs lames :** Migrez des serveurs sur bâti aux serveurs lames qui sont des serveurs légers qui partagent l'alimentation, le refroidissement et le câblage réseau sur un châssis.
- **Gestion du stockage des données :** Déplacez les données stockées localement sur les serveurs vers un stockage en réseau, comme les réseaux de stockage (SAN). Les données sont ainsi unifiées et centralisées, ce qui améliore l'utilisation du stockage et facilite la gestion et la sauvegarde des données.
- **Gestion de l'alimentation et du refroidissement :** Profitez d'unités d'alimentation sans interruption (ASI) pour assurer la disponibilité et concevez adéquatement les centres de données avec des unités de distribution de l'alimentation et des systèmes de refroidissement.

## Services d'optimisation du centre de données.

Les fournisseurs de services peuvent identifier les problèmes opérationnels et vous aider à réduire les coûts et la complexité de l'infrastructure. L'optimisation du centre de données s'appuie sur deux évaluations clés.

• **Évaluation de la virtualisation** : Une entreprise de services informatiques peut utiliser des outils logiciels pour analyser vos applications et vos serveurs existants et déterminer ceux qui pourraient être adaptés à la virtualisation. Dans le cadre de cette évaluation, les techniciens évaluent votre infrastructure et déterminent si vous devez vous procurer de nouveaux serveurs et acheter plus de stockage.

• **Évaluation des données** : Au moyen d'outils logiciels, le fournisseur de services examinera votre environnement de stockage et identifiera les données en double. La technologie de déduplication des données supprime les copies multiples, conservant une seule copie pour accès par le personnel. L'évaluation identifie également les données non essentielles ou dormantes, vous permettant de mettre en place une stratégie de stockage hiérarchisé où les données rarement consultées sont déplacées vers des dispositifs de stockage secondaires et moins coûteux.

Un fournisseur de services peut vous aider pour une partie ou toutes les facettes de l'optimisation du centre de données. Dans plusieurs cas, vous ne voudrez pas faire l'un sans l'autre. Par exemple, pour poursuivre la virtualisation du serveur, vous pourriez vouloir le jumeler à des serveurs lames plus puissants et plus écoénergétiques. Pour une optimisation encore plus poussée, vous pourriez vouloir optimiser le réseau de stockage (SAN) prenant en charge votre environnement de serveur virtualisé.

Après l'unification des serveurs et du stockage, vous devrez probablement reconfigurer votre centre de données. Les fournisseurs de services disposent de spécialistes techniques chevronnés en gestion des TI et des installations; ils sont donc en mesure de concevoir votre centre de données en fonction d'une performance optimale et d'une efficacité énergétique maximale.

Les fabricants d'équipements et les fournisseurs de services peuvent proposer des services comme l'inspection du câblage électrique d'un nouveau centre de données ou même dépêcher des gestionnaires de projet sur place pour gérer toute la construction du centre de données. Ils peuvent également installer des capteurs environnementaux qui mesurent la température et l'humidité et offrir une surveillance à distance pour assurer la disponibilité des systèmes.

## ADOPTION DE L'OPTIMISATION DU CENTRE DE DONNÉES

Un sondage portant sur la virtualisation et l'unification des serveurs a révélé dans quels délais les organisations considéreraient la mise en œuvre de cette initiative technologique :

- 28 %** : projet pilote ou mise en œuvre en cours
- 24 %** : mise en œuvre dans moins de 12 mois
- 23 %** : mise en œuvre terminée
- 15 %** : mise en œuvre dans plus de 12 mois
- 10 %** : ne prévoient pas la mise en œuvre

Un sondage portant sur l'unification du stockage a révélé dans quels délais les organisations considéreraient la mise en œuvre de cette initiative technologique :

- 29 %** : projet pilote ou mise en œuvre en cours
- 28 %** : mise en œuvre terminée
- 25 %** : mise en œuvre dans moins de 12 mois
- 11 %** : mise en œuvre dans plus de 12 mois
- 7 %** : ne prévoient pas la mise en œuvre

Source : Sondage réalisé en 2009 par Info-Tech Research Group

Les autres services comprennent les visites de maintenance préventive, les analyses complètes des systèmes de refroidissement afin de vérifier la circulation d'air globale, les évaluations thermographiques afin de déceler les points chauds au niveau des bâtis et le dépistage de circuits qui analyse la distribution de l'alimentation dans un centre de données.

## Optimisation des postes de travail

En plus du centre de données, les organisations peuvent optimiser leurs postes de travail, plus spécifiquement au moyen d'une technologie appelée virtualisation client. Il s'agit d'un modèle informatique client léger où toute la puissance de traitement, le système d'exploitation et les applications proviennent du centre de données et sont fournis à l'utilisateur au moyen de dispositifs client léger, de PC, de portables ou même de dispositifs mobiles.

Différentes architectures sont offertes et un fournisseur de services peut vous aider à déterminer celle qui convient le mieux à vos besoins. Par exemple, les PC lames sont des ordinateurs physiques hébergés dans le centre de données.

L'infrastructure de bureau virtuel (VDI) partitionne les serveurs en différentes machines virtuelles, fournissant à chaque utilisateur un « ordinateur virtuel » doté d'un système d'exploitation et d'applications. Une autre architecture fournit le système d'exploitation et les applications provenant des serveurs au dispositif informatique de l'utilisateur final, où les applications s'exécutent localement durant une session.

**Les avantages sont les mêmes :** gestion des TI facilitée, sécurité améliorée et informatique plus écologique (car la technologie consomme moins d'énergie). Le personnel des TI peut gérer l'infrastructure informatique en un emplacement central, le centre de données, utiliser le logiciel de gestion pour gérer les paramètres des utilisateurs et installer et mettre à niveau les logiciels.

La sécurité s'en trouve améliorée étant donné que les données sont stockées centralement et non sur les disques durs des utilisateurs. Par conséquent, les gestionnaires des TI n'ont pas à craindre que des utilisateurs non autorisés copient des fichiers à partir des disques durs des postes de travail. Et si un portable est perdu ou volé, les données ne courent aucun risque. Pour plus de sécurité, vous pouvez déployer des lecteurs de cartes à puce, des lecteurs biométriques et des jetons d'authentification à deux facteurs.

## 2. Gestion de la sécurité

Les entreprises sont constamment assaillies par des menaces à la sécurité : les pirates, virus et logiciels malveillants, les dispositifs informatiques perdus ou volés et même les accès inappropriés par le personnel. À mesure que les menaces évoluent, un fournisseur de services peut aider les entreprises à accroître leur sécurité et à profiter des plus récentes technologies.

Le marché des services de sécurité comporte cinq domaines d'intérêt types.

**Prévention des pertes de données (DLP) :** Sécurisez vos données les plus confidentielles avec la technologie DLP qui crypte les données sur toute une gamme de dispositifs, incluant les ordinateurs, les dispositifs mobiles, les systèmes en réseau, les supports amovibles et les dispositifs de stockage. Les logiciels et les appareils DLP permettent de créer des politiques de sécurité et de classer les données confidentielles. La technologie surveille ensuite le réseau et les dispositifs des utilisateurs et empêche le transfert de ces données par courriel, messagerie instantanée et dispositifs de stockage amovibles.

**Surveillance IP :** Vous pouvez protéger vos travailleurs et sécuriser les bureaux et les stationnements à l'aide de caméras de surveillance IP. La technologie, qui fonctionne sur les réseaux locaux (RL) et les réseaux sans fil, offre plus de fonctions et est moins onéreuse que les systèmes de télévision en circuit fermé traditionnels.

Ayant recours à un logiciel de gestion, les personnes responsables peuvent afficher les prises des caméras en direct à partir de navigateurs Web. Si un crime est commis, les séquences vidéo stockées sur les serveurs ou d'autres dispositifs de stockage peuvent aider les autorités à arrêter les coupables. Certaines caméras IP comportent des détecteurs de mouvement intégrés, peuvent détecter les sons et peuvent être reliées à des alarmes et à des systèmes de contrôle d'accès.

**Évaluation des risques et conformité :** Un fournisseur de services peut procéder à une évaluation approfondie des risques afin d'identifier et de consigner les vulnérabilités dans votre environnement, pour ensuite recommander un plan d'assainissement visant à sécuriser votre infrastructure.

**Accès à distance sécurisé :** Comme de plus en plus d'employés travaillent à distance (télétravail), les technologies d'accès à distance comme les réseaux privés virtuels (RPV), sont essentiels afin de permettre aux travailleurs d'accéder de façon sécuritaire aux ressources du réseau.

Parmi les autres technologies d'accès à distance, on retrouve notamment les logiciels et le matériel de contrôle d'accès au réseau (NAC), qui s'assurent que les dispositifs de l'utilisateur sont conformes et comportent les plus récents correctifs de sécurité et les dernières définitions de virus avant d'être autorisés sur le réseau. De plus, les services des TI peuvent déployer des jetons matériels pour l'authentification à deux facteurs, comme les télécommandes qui génèrent de façon aléatoire des mots de passe à usage unique.

## LA VIRTUALISATION DES POSTES DE TRAVAIL RÉDUIT LES COÛTS DE SOUTIEN

Un sondage effectué auprès des gestionnaires des TI qui ont déployé une virtualisation des postes de travail a révélé le type d'économies réalisées :

**41 % :** ont réalisé des économies de 16 à 40 pour cent

**27 % :** ont réalisé des économies de 5 à 15 pour cent

**27 % :** ont réalisé des économies modestes

**5 % :** n'ont réalisé aucune économie

Source : Sondage auprès de 204 gestionnaires des TI au 1er trimestre de 2009, effectué par Info-Tech Research Group

**Prévention des menaces :** Cette stratégie de sécurité multicouche utilise une gamme de produits pour minimiser les risques à la sécurité, protéger les données et bloquer l'accès aux sites Web douteux. Les technologies comprennent les coupe-feu, les systèmes de détection des intrusions et les dispositifs de filtrage du contenu sur le réseau, de même que les coupe-feu personnels, les logiciels antivirus et les logiciels anti-espions sur les postes de travail.

### Offres de services de sécurité

Les spécialistes en sécurité des entreprises de services informatiques maintiennent les certifications de sécurité les plus élevées et offrent les meilleurs outils de l'industrie afin de vous aider à chaque étape de votre déploiement de dispositifs de sécurité.

Les techniciens des fournisseurs de services peuvent effectuer des évaluations à distance de la vulnérabilité et utilisent des outils logiciels pour analyser à distance votre réseau et vos systèmes et détecter les failles et les faiblesses. Ils peuvent également effectuer des évaluations plus approfondies sur place qui analysent votre position globale en matière de sécurité, y compris la sécurité physique.

## 3. Communications unifiées

L'adoption des communications unifiées augmente en flèche, et cela pour une bonne raison. Elles font réaliser des économies, offrent aux travailleurs mobiles ou au personnel travaillant dans des bureaux différents une façon simple de rester en contact et contribuent à la continuité des affaires. La mise en œuvre peut toutefois représenter un défi. Un fournisseur de services peut vous guider tout au long du processus, remanier l'architecture et optimiser le réseau afin d'assurer une bonne qualité de service.

Les communications unifiées éliminent le cloisonnement qui existait antérieurement entre les différentes technologies de communication, par exemple entre les courriels et le téléphone, et les rassemblent toutes avec la voix, la vidéo et le trafic des données convergés sur un même réseau. Par conséquent, le personnel dispose de nouvelles façons de communiquer et de collaborer, entraînant une meilleure productivité des travailleurs et une réduction du coût total de possession.

La vidéoconférence, par exemple, permet aux travailleurs situés en différents endroits de tenir des réunions sans avoir à voyager, ce qui réduit les frais de déplacement et contribue aux efforts écologiques des entreprises visant à diminuer les émissions de carbone. De plus, les communications unifiées permettent aux entreprises de réduire les coûts de maintenance et d'énergie étant donné qu'il n'y a qu'un seul réseau à exploiter et à gérer.

Les fonctions des communications unifiées se divisent en quatre catégories.

**Téléphonie et système vocal sur Internet (VoIP) :** En acheminant les appels vocaux sur le réseau, les appels entre les bureaux sont maintenant internes, réduisant ainsi les frais d'interurbains des entreprises. Le personnel peut maintenant profiter des services de relais et de transfert d'appels (Find Me/Follow Me), ce qui signifie que les appels reçus au bureau peuvent être transférés sur un téléphone cellulaire ou un ordinateur lorsque l'employé travaille à distance.

Les travailleurs peuvent lancer le logiciel de téléphonie sur leur ordinateur pour loger et recevoir des appels sécurisés en utilisant les numéros de téléphone du bureau. Le système vocal sur Internet permet également au personnel des TI de déployer de nouvelles lignes téléphoniques plus rapidement et à moindres coûts.

**Conférence et collaboration :** Ayant recours à une interface utilisateur, les travailleurs peuvent vérifier la présence en ligne de leurs collègues, voir s'ils sont disponibles, peuvent envoyer des messages instantanés, parler, tenir des vidéoconférences et modifier des documents conjointement.

Dans les grands bureaux, les entreprises peuvent déployer un système de vidéoconférence de classe affaires, permettant au personnel de voir leurs collègues sur des téléviseurs panoramiques haute définition. Les sites plus petits peuvent déployer des unités de vidéoconférence de table de plus petites dimensions.

**Messagerie :** Cette technologie comprend les courriels, la messagerie instantanée et la messagerie unifiée, offrant aux travailleurs la capacité de consulter leur courrier vocal au moyen du programme courriel de leur téléphone intelligent ou de leur ordinateur, une fonction très pratique pour le télétravail.

## AUGMENTATION DES MENACES À LA SÉCURITÉ PROVENANT DES TRAVAILLEURS

Un sondage portant sur l'augmentation dans les entreprises des menaces à la sécurité d'origine interne entre 2007 et 2009 a révélé certaines tendances intéressantes :

- Renseignements confidentiels copiés sur une clé USB
- 2009 :** 61 % du personnel déclare l'avoir fait
- 2007 :** 51 % du personnel déclare l'avoir fait
  - Courriels Web accédés à partir d'un ordinateur du lieu de travail
- 2009 :** 52 % du personnel déclare l'avoir fait
- 2007 :** 45 % du personnel déclare l'avoir fait
  - Logiciels téléchargés à partir d'Internet
- 2009 :** 53 % du personnel déclare l'avoir fait
- 2007 :** 45 % du personnel déclare l'avoir fait
  - Perte d'un dispositif mobile contenant des données
- 2009 :** 43 % du personnel déclare l'avoir fait
- 2007 :** 39 % du personnel déclare l'avoir fait
  - Désactivation d'un logiciel de sécurité
- 2009 :** 21 % du personnel déclare l'avoir fait
- 2007 :** 17 % du personnel déclare l'avoir fait

Source : Sondage auprès de 967 personnes, réalisé en 2009 par Ponemon Institute

**Gestion du centre d'appels :** Pour les organisations qui exploitent des centres d'appels, les technologies des centres d'appels intègrent le téléphone, les courriels, la messagerie instantanée, les logiciels de collaboration sur le Web et les outils de gestion des relations avec la clientèle dans un système unifié unique qui améliore le service à la clientèle

#### Offres de communications unifiées

Il existe de nombreux excellents fournisseurs et fabricants de technologies de communications unifiées. Certains fournisseurs de services sont spécialisés dans une technologie de communications unifiées provenant d'un seul fabricant. Il est toutefois avantageux de rechercher un fournisseur de services ayant des compétences des technologies de fabricants multiples pour vous fournir la solution la meilleure, la plus appropriée et la plus rentable pour vos besoins spécifiques.

Par exemple, certains systèmes peuvent fonctionner sur un modèle hybride doté de l'ancienne technologie PBX jumelée à la nouvelle technologie VoIP. Un fournisseur de services connaissant bien différents fabricants peut vous aider à déterminer si vous pouvez atteindre vos objectifs en matière de communications unifiées au moyen d'une mise à niveau étagée de votre système téléphonique existant, au lieu de supprimer votre infrastructure pour la remplacer par un système entièrement nouveau. Cette option vous permet d'effectuer la migration à un rythme qui convient à vos besoins.

Les fournisseurs de services vérifieront également si votre réseau peut prendre en charge les exigences supplémentaires en bande passante. Si ce n'est pas le cas, ils fourniront des recommandations dans le but de développer votre réseau. Les fournisseurs de services peuvent également effectuer des déploiements de validation du concept qui sont de petits déploiements de 10 utilisateurs ou moins qui permettent aux services des TI de tester la technologie. Ils peuvent également effectuer la mise en œuvre et fournir un soutien après-vente.

## 4. Continuité des opérations

Les entreprises subissent une pression énorme pour maintenir la disponibilité des services informatiques en tout temps. Mais les désastres naturels, les infractions à la sécurité, les défaillances des systèmes et les erreurs humaines peuvent paralyser les systèmes informatiques à tout moment.

Une entreprise de services peut vous aider à mettre en œuvre un plan complet de reprise après sinistre comprenant un site de basculement du centre de données, de même que la sauvegarde et l'archivage des données afin que vous puissiez rétablir les services rapidement ou même en maintenir la disponibilité en cas d'urgence.

À l'instar du plan de reprise après sinistre, de nombreuses technologies mentionnées à la section portant sur l'optimisation du centre de données sont essentielles. La virtualisation du serveur, par exemple, permet aux entreprises de transférer rapidement des machines virtuelles vers d'autres équipements matériels. Les données contenues sur les réseaux de stockage peuvent être mises en miroir dans un centre de données secondaire. Les spécialistes du fournisseur de services peuvent vous aider à structurer un centre de données secondaire et à accroître la redondance de votre serveur, de votre réseau et de votre environnement de stockage.

Les spécialistes peuvent également vous aider à concevoir et à mettre en œuvre la sauvegarde et l'archivage des données. Les solutions technologiques comprennent les logiciels de sauvegarde des données, la technologie de déduplication des données, les solutions logicielles de sauvegarde sur disques et d'archivage sur bandes, qui vous permettent de définir des politiques de conservation des données, d'automatiser le mouvement des données sur différents niveaux de stockage durant leur cycle de vie et même de supprimer les fichiers à la fin de leur période de conservation.

Les fournisseurs de services offrent de nombreuses solutions gérées et d'hébergement afin de faciliter la reprise après sinistre, la sauvegarde et l'archivage. Si votre entreprise ne dispose pas d'un deuxième centre de données, vous pouvez utiliser une installation de collocation du fournisseur de services.

## 5. Mobilité

De nos jours, nombreux sont les gens d'affaires qui utilisent des téléphones intelligents et des ordinateurs portables. Ils veulent disposer d'un accès sans fil aux ressources du réseau, qu'ils se trouvent au bureau, à la maison ou en déplacement. Les fournisseurs de services proposent des solutions pour les dispositifs mobiles sans fil et les réseaux sans fil. Voici un aperçu de ces deux outils.

### Dispositifs mobiles sans fil

Comme les télécommunications sont en voie de devenir l'un des principaux centres budgétaires pour les entreprises, de nombreuses organisations ne savent pas trop comment gérer la facturation, les plans tarifaires et les processus d'activation, sans mentionner la tâche colossale nécessaire au contrôle des dispositifs et des programmes. Et pour compliquer davantage la situation, de nombreuses entreprises utilisent des transporteurs multiples et doivent par conséquent gérer de nombreuses factures de transporteur.

Un fournisseur de services peut gérer l'ensemble du processus pour vous.

Les spécialistes en mobilité du fournisseur de services peuvent déterminer quel transporteur offre le meilleur service dans votre secteur à l'échelle du pays et négocier pour vous les meilleurs prix et contrats possibles. Ils peuvent également activer les téléphones et les déployer pour vos utilisateurs. De tels services peuvent être fournis par le biais d'une commande mensuelle récurrente ou d'une actualisation à grande échelle.

Une entreprise spécialisée en mobilité peut également prendre en charge l'activation, la configuration et le déploiement d'ordinateurs portables munis des cartes de données intégrées ou d'emplacements pour cartes de données.

Les entreprises de services peuvent offrir des services d'installation de logiciels pour serveur de téléphones intelligents sur votre site, permettant à vos utilisateurs d'accéder à leurs applications de courriels, de calendrier, de carnets d'adresse et autres. Les fournisseurs de services peuvent également offrir l'assistance technique aux utilisateurs mobiles, gérer les ressources et même vous aider à élaborer des politiques de sécurité afin de mieux gérer les dispositifs mobiles.

## AVANTAGES DES COMMUNICATIONS UNIFIÉES

Quels avantages des communications unifiées sont très importants pour les entreprises?

- Productivité accrue : **61 %**
- Coûts d'exploitation réduits : **56 %**
- Communication plus fiable : **48 %**
- Communication interfonctionnelle améliorée : **44 %**
- Utilisation plus efficace des travailleurs distants/mobiles : **41 %**
- Service à la clientèle amélioré : **34 %**
- Voyages d'affaires moins fréquents : **33 %**
- Continuité des affaires : **30 %**

Source : Sondage sur les communications unifiées auprès de 766 professionnels des TI dans les secteurs du gouvernement, des affaires, de l'éducation et de la santé, réalisé par CDW en 2009

### Réseaux sans fil

Les organisations de services informatiques aident également les entreprises à installer des réseaux sans fil dans leurs bureaux au moyen d'équipements Wi-Fi de classe affaires.

Les spécialistes en réseautique peuvent procéder à des études du site afin de déterminer le nombre de points d'accès nécessaires et leur emplacement de manière à minimiser les interférences avec les équipements (comme le métal ou l'acier) et s'assurer que l'édifice présente une couverture sans fil complète. Ils peuvent mettre en œuvre votre réseau et le sécuriser à l'aide des plus récentes technologies de cryptage et d'authentification.

800.97CDWCA | [CDW.ca](http://CDW.ca)



## 6. Gestion du cycle de vie des postes de travail

La gestion des PC, des logiciels et des périphériques n'est pas une tâche facile. Les utilisateurs disposent de configurations matérielles et logicielles différentes et tous les PC exigent des mises à jour et des correctifs logiciels sur une base régulière. Les fournisseurs de services peuvent aider les organisations de services en TI à gérer efficacement la technologie de bureau en déployant une stratégie de gestion du cycle de vie qui comprend la gestion des ressources, l'achat et le suivi des ententes de garantie et de maintenance, ainsi que la formation des utilisateurs finaux.

Cette initiative, du moment de l'achat jusqu'à la mise au rebut, permet aux services informatiques de gérer efficacement leurs technologies, de réduire le nombre d'appels de soutien technique, de diminuer les coûts et de satisfaire aux exigences de sécurité et de conformité. Les fournisseurs de services proposent habituellement toute une gamme de services qui aident votre entreprise à gérer les PC et les périphériques tout au long de leur cycle de vie.

**Configuration :** Le fournisseur de services s'occupe de la configuration et de l'installation du matériel, incluant l'imagiciel, la personnalisation du BIOS, l'installation des applications, la configuration du réseau virtuel privé (RPV) et l'étiquetage des biens. Une fois la configuration terminée, le personnel effectue l'essai du matériel afin de s'assurer de son bon fonctionnement.

**Installation sur le site :** Une firme de services peut installer les ordinateurs et les déployer dans votre bureau. Pendant l'installation, les techniciens effectuent des tests afin de s'assurer que chaque installation d'utilisateur fonctionne correctement.

**Garanties :** Les fournisseurs de services offrent des garanties abordables qui prolongent ou étoffent les garanties standard du fabricant. On peut ainsi minimiser les risques, réduire le temps d'indisponibilité et reléguer le travail de réparation à l'entreprise de services de sorte que vous n'ayez pas à vous en soucier. Ces garanties prolongées portent sur les réparations sur place ou par la poste.

### **Contrats de maintenance/d'assistance pour les pannes et réparations :**

Si les garanties prolongées ne suffisent pas, les entreprises de services proposent également des contrats qui couvrent les réparations ou le remplacement des équipements, qu'ils soient sous garantie ou non. Du soutien est disponible, peu importe le niveau souhaité, incluant le service le jour même ou le lendemain.

### **Personnel d'appoint :**

Les fournisseurs de services peuvent mettre à votre disposition du personnel informatique hautement qualifié pour accroître votre main-d'œuvre, que ce soit pour un projet temporaire ou pour combler un poste permanent et vous aider à gérer vos tâches quotidiennes. Ce service vous permet d'obtenir rapidement les compétences spécifiques dont vous ne disposez peut-être pas à l'interne, comme un expert en virtualisation des serveurs.

### **Formation et éducation :**

Un fournisseur de services peut former votre personnel des TI et vos utilisateurs par le biais de cours formels en classe, de cours d'apprentissage en ligne à un rythme autonome ou de cours en direct sur Internet. La formation de votre personnel sur la façon d'utiliser les nouvelles applications permet de réduire le nombre d'appels au soutien technique et d'optimiser la productivité des travailleurs. Il est également important d'enseigner aux utilisateurs les politiques de sécurité et d'utilisation acceptable afin de réduire les risques pour la sécurité.

### **Déclassement des ressources :**

Si des équipements doivent être retirés du service, le fournisseur de services peut coordonner le déclassement des ressources. Cela comprend l'effacement des disques durs et l'envoi des équipements chez un recycleur reconnu qui se chargera du désassemblage et du recyclage des pièces.

## Intégration des services informatiques

Plusieurs étapes sont nécessaires à l'intégration réussie d'une entreprise de services informatiques dans votre organisation. Le processus de gouvernance est critique. Pour éviter la confusion, la direction de votre service des TI et le fournisseur de services doivent définir les rôles et les responsabilités, puis élaborer des processus formels de communication et de prise de décisions.

Un fournisseur de services doit vous rencontrer pour établir les attentes en matière de rendement en définissant la portée du service et les accords sur le niveau de service. Ces accords seront par la suite révisés, au besoin. Des rencontres régulières pour discuter de l'avancement des projets peuvent contribuer au succès de l'intégration des services informatiques.

## Ressources des services

Lorsqu'il s'agit de technologies, vous avez besoin d'un partenaire expert qui peut vous guider et vous appuyer. CDW offre une gamme complète de services informatiques conçus pour vous aider à atteindre vos objectifs des TI, de la conception et de la configuration des solutions, à la mise en œuvre, au soutien technique sur place et aux services gérés et d'hébergement.

CDW possède les connaissances et les capacités lui permettant de vous offrir tous les services dont vous avez besoin.

CDW offre tous les services mentionnés dans les six secteurs technologiques essentiels du présent livre blanc. Nous offrons notamment les services suivants.

**Optimisation de l'infrastructure :** CDW effectue des évaluations de la virtualisation afin de déterminer dans quelle mesure votre centre de données est prêt à la virtualisation et des évaluations de données afin d'unifier votre stockage.

**Sécurité :** Nous pouvons effectuer une évaluation rapide de la vulnérabilité. À l'aide d'outils logiciels, nous sondons votre réseau et vos systèmes afin de détecter les vulnérabilités. Nous produisons ensuite un rapport détaillé et vous proposons des suggestions afin de corriger vos problèmes de sécurité. CDW peut vous aider à évaluer le niveau de préparation de votre infrastructure pour la prise en charge de la technologie DLP et vous aider à l'installer.

**Communications unifiées :** CDW peut évaluer vos besoins actuels et futurs en matière de communications unifiées, concevoir une solution qui répond à ces besoins, effectuer des déploiements de validation du concept et fournir le soutien, la maintenance et l'assurance logicielle après la mise en œuvre.

**Continuité des opérations :** CDW peut vous aider à concevoir et à mettre sur pied un site secondaire avec serveurs de sauvegarde et de stockage. Nous pouvons également l'héberger et le gérer pour vous.

**Mobilité :** CDW peut gérer le cycle de vie complet de vos téléphones intelligents et de vos portables avec cartes de données Internet sans fil, de la recherche des contrats les plus rentables, à l'activation, la configuration, l'imagerie et au déploiement des dispositifs. CDW peut également vous aider à gérer les installations de logiciels, vous fournir des services d'assistance technique (soutien 24 heures, intervention dans un délai de 4 heures et plus) et gérer les dépenses associées aux télécommunications.

**Gestion du cycle de vie des postes de travail :** CDW peut prendre en charge toutes les facettes de la gestion du cycle de vie des PC, de la configuration et du déploiement, à la maintenance et à la recommandation de mise au rebut quand les ordinateurs ont atteint la fin de leur vie utile.

De plus, CDW peut modifier et configurer vos produits pour qu'ils répondent à vos spécifications. Vous pouvez donc brancher et utiliser vos nouveaux équipements informatiques dès leur livraison. Les services comprennent la configuration du matériel et des composants, comme la mémoire et les disques durs, ainsi que la configuration des équipements de réseautique et des serveurs dans une structure de bâtis déjà munis du câblage nécessaire.

CDW comprend que chaque client est unique. Si vous n'êtes pas certain de la technologie spécifique dont vous avez besoin, nous évaluerons votre technologie existante et nous vous aiderons à trouver la technologie qui correspond à vos objectifs d'exploitation.

Les revendeurs à valeur ajoutée locaux peuvent posséder des compétences dans un domaine. En outre, les services gérés et d'hébergement offrent un très grand nombre d'options. Mais CDW offre toute la gamme des services et possède une connaissance approfondie de tous les champs technologiques. Si un projet l'exige, nous pouvons faire appel à nos experts dans différents domaines, comme les serveurs, le stockage, la réseautique et la sécurité, afin de répondre à vos besoins.

**800.97CDWCA | [CDW.ca](http://CDW.ca)**

