

Nous aidons les entreprises à transformer
leurs technologies en levier d'affaires

BONNES VACANCES !

Toute l'équipe d'ARS profite de cette édition estivale pour vous souhaiter un bel été !

Profitez de cette période pour vous ressourcer et faire le plein d'énergie.

Et pour que votre technicien informatique puisse lui aussi prendre de vraies vacances, pensez à nous contacter. Il nous fera plaisir de vous aider en son absence.

À très bientôt!



Suivez-nous



QUE FAIRE EN CAS DE DÉPART de votre responsable informatique ?



Et si vous étiez confrontés au départ de votre responsable TI sans documentation technique ni accès à vos mots de passe ?

Malheureusement, encore trop peu d'entreprises se munissent d'un Plan B. La difficulté

de trouver des ressources techniques compétentes et de les

recruter devrait pourtant être un argument convaincant. De plus, dans la majorité des cas, la ressource est la seule à avoir toute l'information – ce qui place l'entreprise dans une situation de vulnérabilité.

Il est donc important de se doter d'un Plan B en partageant les connaissances.



1 Faites-vous des contacts! Souvent, on attend que le besoin se présente pour débiter le processus d'embauche et cela place l'entreprise en état d'urgence. On recommande de maintenir une liste de candidats potentiels à jour et d'avoir déjà un fournisseur d'impliqué dans le processus pour prendre la relève.

2 Conservez une documentation à jour de votre réseau et faites-la auditer annuellement. Sachez en tout temps où elle est conservée et ayez deux copies entre les mains au cas où elle ne serait pas prise en sauvegarde ou détruite. Votre documentation devrait contenir la liste de vos mots de passe administrateur ainsi qu'un schéma technique détaillé de votre réseau. En cas de départ de votre ressource, cela permettra de fermer rapidement les accès et de sécuriser votre réseau.

Votre processus de sauvegarde de données doit aussi être documenté: données importantes, services critiques, etc.

N'oubliez pas de conserver également un inventaire complet et à jour de vos équipements avec les dates de fin de garantie incluant la liste de vos licences logicielles.



SUITE À LA PAGE 2 ▼

3 Partagez votre documentation en temps réel avec votre fournisseur. Il existe des logiciels spécialisés en documentation qui favorisent le partage des informations. Ainsi, lorsque votre ressource technique met votre documentation à jour, votre fournisseur a automatiquement accès aux changements et vice-versa.

4 Impliquez votre fournisseur TI dans vos travaux de maintenance. Ainsi, en cas de départ de votre ressource, votre fournisseur sera en mesure de prendre la relève rapidement et efficacement en attendant l'embauche. Ceci signifie de l'impliquer dans la maintenance régulière de vos systèmes afin qu'il demeure au courant en tout temps de vos infrastructures de même que dans des audits annuels, par exemple l'audit de votre documentation.

Vous ferez d'une pierre deux coups en offrant à votre ressource actuelle une opportunité de travailler des projets stimulants plutôt que des travaux routiniers de maintenance, favorisant ainsi sa motivation et sa rétention.

5 Sachez où et comment vos données sont sauvegardées. Assurez-vous également qu'elles sont sauvegardées adéquatement. Un audit de votre processus de sauvegarde s'avère un outil indispensable pour vérifier et en avoir la preuve. Évitez de fonctionner uniquement sur une base de confiance et de déléguer l'entière responsabilité à votre employé.

6 Prenez le temps d'organiser et de stocker vos logiciels dans un endroit sûr. En situation de crise, ce n'est jamais agréable de courir après le matériel. Cela vous permettra de réduire le temps de restauration en cas de besoin et surtout, le niveau de stress de tous. De plus, vous éviterez d'avoir à racheter le logiciel...

7 Demeurez impliqué dans votre dossier informatique. Si vous avez un responsable TI à l'interne, c'est un incontournable. Les directives doivent venir des dirigeants même lorsqu'il s'agit d'informatique. Nous voyons trop souvent des responsables TI qui doivent prendre des décisions qui en réalité concernent les dirigeants.

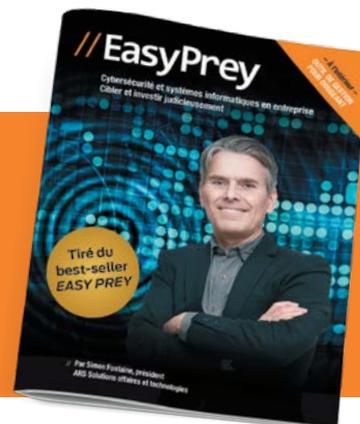
**Besoin d'aide pour monter votre Plan B ?
Contactez-nous !**



Simon Fontaine, Président
simon.fontaine@ars-solutions.ca

Un outil stratégique extrêmement efficace pour votre comité de gestion

Téléchargez-le dès maintenant au www.ars-solutions.ca/easyprey



« La sécurité informatique doit être considérée par tous les membres de la direction... »

Nous avons lu attentivement le chapitre de Simon et sommes en accord avec le fait que la sécurité informatique doit être considérée par tous les membres de la direction afin d'être optimisée et en lien avec nos objectifs d'affaires.

Suite à la mise en place de notre plan directeur ainsi que le choix d'impartition que nous avons fait il y a au moins cinq ans avec l'équipe d'ARS, nous réussissons à assurer un environnement sécuritaire pour nos systèmes et données.

Nous sommes conscients que la sécurité est l'affaire de tous. La communication des enjeux auprès des employés est la clé d'un environnement efficace et disponible pour nos opérations. »

Serge Marcoux, CPA, CMA
Contrôleur financier, Beauce Atlas

COMMENT ATTEINDRE

99,95% D'UPTIME GARANTI?



7 points d'évaluation pour faire la différence d'un fournisseur à l'autre...

Il est beaucoup moins dispendieux et dommageable pour votre entreprise de voir venir que d'attendre qu'un événement fâcheux ne survienne. La surveillance de vos systèmes et services critiques permet d'anticiper les problèmes de performance, de stabilité et de sécurité qui s'amorcent dans votre environnement informatique et d'intercepter toute activité anormale.

Agir en urgence coûte toujours plus cher. On affecte la productivité des employés et l'ensemble des opérations de l'entreprise.

Toutefois, comment faire la différence entre le service de monitoring du fournisseur X versus celui du fournisseur Y? **L'industrie des TI n'étant pas un secteur réglementé, le niveau de qualité peut être très différent d'un fournisseur à l'autre.**

7 POINTS D'ÉVALUATION À CONSIDÉRER

1 Posez des questions sur le produit utilisé. Est-ce un logiciel payant ou gratuit? Les logiciels gratuits étant souvent eux-mêmes une source d'instabilité et de faille de sécurité. De plus, les logiciels spécialisés sont beaucoup plus performants quand vient le temps de détecter les problèmes.

2 Demandez une garantie avec preuves à l'appui que le service est bien rendu selon votre entente. Faites sortir des statistiques des mois passés sur la validité de la sauvegarde de vos données, de la performance d'un de vos services (courriel, production, télécommunications, etc.). Si vous avez une ressource technique à l'interne, demandez-lui de simuler un problème pour tester le fournisseur. Sans être technologue, vous verrez facilement si le service est rendu et si vous pouvez vous y fier.

3 Il faut un humain derrière la machine qui vérifie le comportement de vos systèmes dans une vision globale. Ainsi, non seulement on anticipe davantage d'alertes, mais on est également en mesure de dresser des tendances à court, moyen et long termes. **Certains fournisseurs laissent aller la machine et attendent d'avoir des alertes.** Si un arrêt ou un ralentissement de vos systèmes amène des conséquences importantes dans votre entreprise en termes de coûts et de productivité, nous vous déconseillons cette formule « de base ».

4 N'hésitez pas à aller visiter les installations du fournisseur. Demandez à rencontrer les gens qui travailleront pour vous et qu'on vous fasse une démonstration du service. Demandez à voir des exemples de rapports d'analyse qu'ils prévoient vous présenter. S'ils sont bien vulgarisés, ceux-ci devraient vous aider à prendre des décisions et non à vous perdre dans des détails techniques.

5 Assurez-vous que le logiciel de surveillance du fournisseur est mis à jour au moins deux à trois fois par année pour suivre l'évolution des technologies et contrer les failles de sécurité. On ne veut pas qu'il devienne le maillon faible du réseau. Pour ce faire, exigez par écrit ces mises à jour.

6 Méfiez-vous des propositions à bas prix. Vous pensez avoir le même service à moindre coût? Détrompez-vous. Personne ne travaille à perte. Plutôt que de vous informer uniquement sur les inclus techniques – qui semblent tous se ressembler et rendent l'évaluation difficile – votre fournisseur devrait vous informer de sa garantie de résultats. Beaucoup de fournisseurs utilisent les mêmes logiciels. La différence n'est donc pas dans le produit, mais dans la manière de l'utiliser, dans la rigueur et la méthode de travail.

7 Demandez des références de clients ayant un contexte et un niveau de criticité semblable au vôtre afin d'avoir un comparatif pertinent.

Pour être efficace et pertinente, **la surveillance doit être effectuée en CONTINU** par une ressource responsable de cette tâche qui alloue QUOTIDIENNEMENT du temps à cette fonction. **Un monitoring bien fait vous aidera à avoir une tranquillité d'esprit, à maintenir une durée de disponibilité et de fonctionnement de vos systèmes de plus de 99,95% et à éviter les dérapages qui coûtent cher.** Non seulement vous réduirez vos coûts globaux d'opérations, mais vous aurez des employés efficaces et satisfaits de leurs outils de travail.

Pourquoi se fixer des objectifs ne fonctionne pas ?



Par Darren Hardy
Auteur et conférencier



La plupart des gens savent écrire des objectifs, mais bien peu les atteignent. Si vous souhaitez atteindre de vrais résultats, cet article est pour vous !

ATTENTION : L'accomplissement requiert du travail, de la discipline, de l'engagement et peut-être un peu de douleur. Si tout cela vous donne des nausées juste à y penser, je vous invite à continuer la lecture de cet article.

La cause de tous vos problèmes – et la solution

Quand je demande aux gens ce qu'ils veulent améliorer dans leur vie, j'entends souvent « J'ai besoin de plus d'argent » ou « Mon mariage ne va pas bien » ou « Je dois perdre du poids ».

En fait, ce ne sont que des symptômes ou des conséquences du problème. La vraie cause du problème, c'est vous – et c'est probablement l'une des choses qui porte le plus à réfléchir lorsque vous travaillez à atteindre vos objectifs. **Peu importe ce que vous souhaitez changer, que ce soit votre mariage, votre situation financière ou votre poids, vous n'obtiendrez jamais de changement durable tant et aussi longtemps que VOUS ne changerez pas.** Une fois que vous vous améliorerez, tout ce qui vous entoure s'améliorera.

Dans la vie, vous n'obtenez pas ce que vous voulez, vous obtenez ce que vous êtes. **Le succès que vous avez en général est en corrélation avec votre niveau d'estime de soi.** Mais la tendance humaine est de focaliser davantage sur les effets, tout en accordant peu d'attention aux causes.

Je vois ce phénomène tous les jours. Les gens se plaignent à propos de leur mariage qui bat de l'aile, alors ils se divorcent. Curieusement, ils finissent avec des problèmes similaires dans une autre relation. Pourquoi? Parce qu'ils **n'ont pas adressé le vrai problème.** Le même ensemble de circonstances et de comportements créera les mêmes résultats. Certaines personnes passent d'un régime alimentaire à l'autre, perdent du poids et en regagnent aussitôt. Pourquoi? Parce que le plan et le poids ne sont pas les problèmes ou les solutions: ils sont les effets, et leur poids redeviendra ultimement le même qu'il était.

Entrepreneur depuis l'âge de 18 ans, Darren Hardy et son équipe aident les chefs d'entreprises et tous ceux qui veulent atteindre des résultats à grandir, à faire la différence et à avoir un impact dans leur vie professionnelle et personnelle. Leur raison d'être est de guider ceux qui sont prêts à en apprendre continuellement, à s'investir davantage et à aller plus loin pour faire ce que les autres ne font pas afin de vivre la vie que d'autres ne feront pas. Ils sont un guide pour tous ceux qui cherchent à devenir le maximum avec ce qui leur a été donné.

Darren Hardy est aussi l'auteur du livre « Compound Effect » dans lequel vous découvrirez comment atteindre vos objectifs de vie par une méthode progressive et durable : www.darrenhardy.com