



E-BOOK

GROUPE
networks

M.S.S.P. L'INFOGÉRANCE 2.0

ÉCRIT PAR FRANZ CHATELIN

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
1- Ce qu'il faut savoir sur l'infogérance.....	3
Définition	3
Les différents services d'infogérance	4
A quoi sert l'infogérance ?	4
2- Les services informatiques de nouvelle génération	5
Le modèle MSSP (Managed Security and Services Provider)	5
La « SaaS protection » : pour une sécurisation optimale	8
L'Anti-spam : pour reprendre le contrôle de votre messagerie	8
Les services managés	9
CONCLUSION.....	11

Crédits photos : *Pexels.com et Rawpixel.com.*

Toute reproduction, même partielle, est interdite sans autorisation de l'auteur.

INTRODUCTION

Le monde actuel repose sur plusieurs domaines cruciaux pour sa bonne marche. Parmi ces secteurs figure l'informatique. Les services numériques sont indispensables à l'heure où il est question partout de digitalisation, ils interviennent dans tous les domaines d'activité. La quasi-totalité des entreprises disposent d'un service informatique pour sa bonne gestion. C'est précisément dans ce domaine que ce sont spécialisées certaines sociétés qui proposent à leurs clients des prestations sûres et fiables dans la gestion de leur environnement numérique. Groupe Networks, via sa filiale HEO Networks, fait figure d'acteur incontournable dans ce domaine et assure la sécurité de l'environnement de travail de nombreuses entreprises et PME, garantissant des services dits « de nouvelle génération ».

1- Ce qu'il faut savoir sur l'infogérance

En matière de gestion des données d'entreprise, la structure responsable, interne ou externe, doit faire preuve d'une grande expertise car il faut manipuler ces données tout en veillant à préserver leur intégrité. Gérer tout ce flux d'informations peut paraître hyper complexe mais aujourd'hui grâce à des solutions dites SaaS (Software as a Service), la satisfaction est au rendez-vous.



Définition

L'infogérance se définit tout simplement comme l'ensemble des techniques et méthodes mises en place pour la gestion des tâches informatiques d'une entreprise par un service tiers. En d'autres termes, c'est le fait pour une entreprise de déléguer à un prestataire extérieur la gestion, l'exploitation, l'optimisation et la sécurisation de son système d'information. Comprenons donc dans cette définition qu'il doit exister une certaine relation de confiance afin que cette entreprise puisse placer ses ordinateurs, données et logiciels dans les mains d'un spécialiste en la matière.

C'est une activité qui peut se faire même à distance avec des visites régulières du technicien en charge des tâches sur le terrain. Il y a lieu de dire également que c'est l'un des domaines de prédilection de beaucoup de « startups » qui fleurissent dans ce secteur.

Les différents services d'infogérance

Le prestataire de services d'infogérance doit inclure dans ses tâches, outre la gestion et la sécurisation de tous vos systèmes et réseaux, la maintenance de votre parc informatique, le support technique et l'assistance des différents utilisateurs, l'évolution vers la bonne performance de votre parc informatique.

Les services d'infogérance sont tout autant multiples que variés. Il existe l'infogérance d'infrastructures, permettant la gestion du parc informatique, l'infogérance applicative, servant à la gestion des logiciels et progiciels avec le client comme propriétaire, l'infogérance de fourniture d'applications servant à la gestion des logiciels et progiciels dont le client n'est pas propriétaire, puis enfin l'infogérance d'externalisation globale qui consiste à confier l'intégralité du système d'information à son prestataire.

A quoi sert l'infogérance ?

Si votre structure n'appartient pas à l'industrie informatique et que vous souhaitez éviter d'avoir un département informatique dans votre entreprise ou pour éviter de recruter des collaborateurs qui gèrent ce département. L'externalisation de cette fonction permet à votre entreprise de se concentrer sur votre cœur de métier. C'est là que l'infogérance prend tout son sens.



Cependant, pour cela il va falloir établir un contrat entre l'entreprise et son prestataire. Il mentionne la nature de la prestation, la durée, le budget et les différentes politiques de confidentialité de chaque partie.

La puissance d'une entreprise dépend en majeure partie de ses systèmes d'informations. Lorsque ceux-ci sont mis à mal, c'est toute la structure de l'entreprise qui sera à découvert.

2- Les services informatiques de nouvelle génération

Le numérique a connu des progressions fulgurantes ces dernières décennies. Avec l'arrivée des technologies dites de nouvelle génération, l'ensemble de l'ère numérique a désormais pris un élan graduel. Les services informatiques contiennent principalement les équipements et dispositifs logistiques, les réseaux ainsi que l'ensemble des accessoires électroniques. Alors pourquoi parle-t-on de services informatiques de nouvelle génération ?



Les grands acteurs en général et ceux du domaine informatique en particulier ont conscience des révolutions survenues dans les systèmes informatiques. L'ère ou l'époque qui nous abrite ne peut en aucun cas bannir les « nouvelles technologies de l'information et de la communication NTIC » de son mode de fonctionnement. D'ailleurs, c'est bien pour cela qu'il est indispensable de prendre connaissance de ces nouveaux systèmes informatiques. Le groupe networks, spécialiste de l'infogérance, vous propose son expertise basée sur le modèle MSSP.

Le modèle MSSP (Managed Security and Services Provider)

Le modèle MSSP est un ensemble de services informatiques qui gère à distance votre environnement numérique de manière proactive et selon un modèle forfaitaire. Sa méthodologie est basée sur trois phases, comprenant six étapes :

➤ Première phase : l'évaluation

Evaluer, c'est analyser, en d'autres termes examiner. Cette première phase consiste donc à observer l'écosystème technologique du client. Il s'agit des infrastructures informatiques, le niveau de protection préalablement mis en œuvre, la sauvegarde et la sécurité du patrimoine informatique, les avis et interviews des utilisateurs, l'état de parc qui inclut les matériels, licences et autres, la revue des contrats, l'analyse budgétaire sans oublier les procédures d'exploitation.

L'évaluation s'effectue en deux étapes à savoir l'analyse et le conseil. L'entreprise bénéficiaire disposait au préalable d'un certain environnement numérique dont il est question pour le prestataire d'y apporter d'importants changements. Ceci ne peut se faire sans passer d'abord par l'analyse de ces systèmes. Elle doit se faire sur une étude hautement approfondie, afin de ne laisser aucun détail passer inaperçu.

Quant au conseil, il envisagera de meilleures solutions pour faire prospérer cet espace numérique et doit définir une feuille de route pour aboutir à des résultats concluants.

➤ **Deuxième phase : la conception**

Bien avant de concevoir un projet, il faut en juger les enjeux et fixer des objectifs clairs et concis afin d'éviter de naviguer dans un vide morbide. La conception relève de l'élaboration et se réalise suite aux rapports d'analyses et de conseils qu'exige la phase première. Elle consiste en la rédaction d'un cahier de charges pour la mise en œuvre d'un système d'information adapté à vos besoins, système sûr, performant et agile ; la validation des solutions technologiques envisagées (dans le cas échéant la réalisation d'une maquette POC) ; l'évaluation des objectifs de niveau de service (STL, RTO, RPO) à atteindre ; la définition d'un contrat de services adaptés pour assurer le maintien en conditions opérationnelles de votre infrastructure.



La conception à l'instar de l'évaluation comprend aussi deux étapes. D'abord l'élaboration et ensuite l'implémentation. Souvenons-nous de ceci : la phase d'évaluation nous a permis de prendre connaissance des grandes lignes qui gouverneront le projet. La conception à ce stade ne devrait donc connaître aucune limite. L'élaboration doit aussi passer par de bonnes stratégies de gouvernance numérique et des politiques axées sur le développement.

La seconde étape de la phase de conception c'est l'implémentation. Elle implique bon nombre d'autres choses dont la gestion de projet, la gestion des acquisitions, le déploiement, la documentation, l'assistance à maîtrise d'ouvrage, les recettes, etc.

➤ **Troisième phase : l'accompagnement**

L'accompagnement, comme toute procédure, a pour but d'assurer un bon suivi en fin de réalisation de projet. Eh bien oui ! Vous vous demandez si la gestion des systèmes d'information d'une entreprise par un tiers prestataire mérite d'être désignée un projet ; et pourtant c'en est un !

Lorsqu'une entreprise confie à un prestataire la gestion de ces systèmes de données, l'une des raisons motivantes est la découverte d'une faille dans ces systèmes. Cette faille que nous pouvons assurément qualifier de maladie qui gangrène l'écosystème technologique de cette entreprise doit être éradiquée.

L'infogérance au moyen des nouvelles technologies dites dernière génération s'avère être l'une des solutions phares.

Cette phase d'accompagnement comprend à elle aussi deux stades que sont : la supervision et l'évolution. La supervision garantit une vigilance permanente sur les infrastructures informatiques de l'entreprise. Cette surveillance 24H/24 comprend la gestion des sauvegardes, le monitoring des systèmes de sécurité (antivirus) ; la vérification des mises à jour ; le support à distance des utilisateurs ; les visites préventives et proactives sur site ; les interventions curatives ; la documentation des systèmes d'information (schémas, procédures, etc.) ; le reporting (automatique ou personnalisé), et d'autres tâches préventives ou curatives selon le niveau de services demandé.

La supervision doit être régulièrement effectuée par le prestataire afin de garantir beaucoup plus de sécurité et d'assurance à son client. Imaginez un instant ce qui se produirait lorsqu'un projet est sans suivi... D'abord, le bilan ou rapport d'activités ne pourra pas être crédible à 100%, de telle sorte que le prestataire ne connaîtra guère ses points forts ou faibles.



Enfin, dernière phase, il s'agit de l'évolution. Cette étape comprend des rubriques comme le reporting mensuel automatisé ou personnalisé avec deux principaux comités : un comité de suivi afin de présenter les indicateurs de performance clés selon une fréquence définie, et un comité de pilotage afin de définir les évolutions à mettre en œuvre pour répondre aux orientations stratégiques de l'entreprise.

Voilà d'une manière synoptique les grands axes du modèle MSSP. Avec cette tactique, l'équipe Groupe Networks compte restaurer et rétablir toutes les défaillances dans les systèmes d'informations que peuvent rencontrer les entreprises. Pourra être considéré comme objectif satisfaisant l'atteinte de zéro surprise, zéro panne et zéro incident.

La « SaaS protection » : pour une sécurisation optimale

Ce service vous permet de protéger votre entreprise contre la perte de données dans Office 365. Nous avons déjà eu à aborder tant soit peu plus haut la protection et la sécurisation des données ; et ceci vient davantage nous apporter plus d'éclairage sur le sujet.

Pour une quelconque entreprise, et surtout celle avec une grande renommée, la perte de données serait un coup dur à encaisser. Les données d'une entreprise sont tout autant multiples que complexes. Plusieurs modalités de perte de données existent et parmi les plus courantes, on mentionne la suppression malencontreuse, le piratage, le formatage, etc.

Avec le nouveau service de SaaS protection, la résolution des problèmes de Cloud assure la restauration des fichiers ou courriels critiques perdus en raison d'une erreur de l'utilisateur, d'une activité malveillante ou de pannes d'applications SaaS. Il permet également de récupérer les données à la suite d'une attaque Ransomware, permettant ainsi la restauration rapide des données utilisateur à des moments instantanés. Ce n'est pas tout, cette protection assure aussi la transférabilité (transfert facile de données entre utilisateurs) ; la réduction des coûts pour clients (éliminer les frais de licence inutiles grâce au stockage des données SaaS dans le Cloud privé de datto) ; et enfin le gain d'une certaine tranquillité d'esprit.

L'Anti-spam : pour reprendre le contrôle de votre messagerie

La puissance d'une entreprise dépend aussi du niveau de ses moyens de communication. Parmi les moyens usuels, l'échange de courriels électroniques reste le plus courant. Bien qu'il puisse exister des attaques contre le service de messagerie d'une entreprise, il est utile d'avoir en renfort une solution anti-spam efficace et complète.

Avec sa technologie et ses niveaux de protection éprouvés, les virus sont écartés, les spams sont bloqués et les emails automatiques de type newsletter sont triés. Tout cela ne peut concourir qu'à assurer une protection maximale de votre messagerie professionnelle. Le Mailinblack a déjà fait ses preuves au sein de plusieurs entreprises et d'une manière générale a réussi à satisfaire bon nombre de clients.

En ce qui concerne la gestion centralisée des signatures de vos courriels, optez pour une uniformisation des signatures provenant de votre organisation en utilisant le service **codeTwo Email Signatures for Office 365**.

Les services managés

C'est un groupe de services délégués auprès d'un fournisseur de services externe à une entreprise. On y retrouve dans ces services tout ou une partie des activités opérationnelles en ce qui concerne la gestion de l'infrastructure informatique d'un système d'information. Pour bien gérer ces services managés, il est important de faire appel à un prestataire de services managés (MSP). Ce dernier se doit d'exécuter les tâches convenues à cet effet, selon les termes d'un contrat forfaitaire.

Les services couverts par le MSP sont assez variés et sont plus focalisés sur le cœur du système d'information. Sans toutefois oublier les équipements depuis la gestion propre au réseau jusqu'aux terminaux mobiles. On y trouve également les tâches de gestion, les supervisions et les interventions urgentes.



Nous classons dans « interventions urgentes », les travaux qui nécessitent d'être exécutés dans les brefs délais à la suite incidents dans les systèmes informatiques de l'entreprise.

Pour terminer, l'infogérance fait aussi partie intégrante des services managés. De nos jours, le périmètre d'activités des MSP a nettement évolué à telle enseigne qu'ils sont même spécialisés dans de nouvelles prestations liées à la sécurité des réseaux et les solutions mobiles.

Le prestataire des services managés ou MSP doit avoir un certain nombre de caractéristiques dont la proactivité, l'automatisation au cœur des services managés, l'offre in all, etc. la première caractéristique est indispensable car le MSP doit chercher à développer sa faculté à mettre en œuvre toutes les actions possibles pour détecter et prévenir les problèmes. Le MSP apporte son stock de technologies afin de garantir le meilleur mode de fonctionnement et d'interactions avec les outils.



Quant à la deuxième caractéristique, le MSP doit pouvoir automatiser l'ensemble des actions proactives à réaliser. L'offre in all en outre, doit fonctionner essentiellement sur un mode forfaitaire de services. Tout ceci abouti à une meilleure prestation de services managés auprès du client qu'est l'entreprise bénéficiaire.

CONCLUSION

Parmi les domaines qui ne cesseront jamais de prospérer, l'informatique constitue le plus prometteur. Et cette dans ère nouvelle où l'on parle sans relâche de services informatiques de nouvelle génération, des défis encore plus grandioses attendent les amateurs et spécialistes experts. Le groupe Networks grâce à ses produits et offres de services, assure un niveau de satisfaction de ses clients d'environ 95% avec une qualité de service estimée à 98% et une disponibilité cotée à 99%.



Le groupe Networks, poussé par la volonté de proposer toujours plus de service de haute valeur ajouté, débute par des réunions dites de lancement au cours desquelles des décisions conjointes seront prises concernant les orientations du système d'information de l'entreprise. Après ces réunions, vient ensuite le déploiement et pour finir les recettes.

Soyons-en convaincus, ces nouveaux outils et solutions de gestions de l'informatique et des systèmes, permettront au entreprises de toutes tailles d'être encore plus performantes et de rester dans la course face à la concurrence !

GROUPE
networks

E-BOOK OFFERT PAR GROUPE NETWORKS

l'Excellence du Numérique, l'Expérience du Digital

vente ou reproduction interdite sans autorisation