



## Étude de cas

### Client

Solar Communications

### Profil du client

Solar Communications est une agence de publicité spécialisée dans la planification et la réalisation de plans de communication. Établie au centre-ville de Montréal, l'entreprise compte une dizaine d'employés. Elle agit pour le compte de clients tels que Harley-Davidson, ABB et B.F. Lorenzetti et associés.

### Défi rencontré

Bien que situés au centre-ville de Montréal, les bureaux d'affaires de Solar cachent un désavantage majeur : des murs de béton aussi vieux qu'impénétrables. Il était irréalisable d'installer des câbles réseau sans percer un mur, ce qui rendait impossible le partage de ressources telles qu'Internet haute vitesse, l'enregistrement sur un serveur de domaine ou le partage d'imprimantes. Qui plus est, le client désirait permettre aux graphistes utilisant des ordinateurs Macintosh de pouvoir bénéficier des mêmes avantages, et le tout avec la technologie sans-fil. Un beau défi s'annonçait !

### Solution proposée

Nous avons soigneusement dressé l'inventaire du parc informatique en place afin de s'assurer que tous les ordinateurs possèdent des composants matériels compatibles entre eux et capables de supporter la technologie sans fil. Par la suite, nous avons déterminé quels équipements et quelles configurations étaient requises pour s'assurer que tout allait fonctionner, et ce, en dépit du fait que les bureaux de Solar sont répartis sur trois étages différents.

Afin de desservir les trois plateformes du réseau (Windows 2000, Mac OS 9 et Mac Os X), nous avons installé le pilote Technologie sans fil pour serveur Windows. Le trafic réseau a été confié à un commutateur sans-fil (Router Linksys DSL), assorti de deux points d'accès (Linksys WAP11). Chaque poste de travail a ensuite été muni d'une carte réseau sans fil (Linksys WMP11).

Afin de respecter les délais et les coûts prévus, une phase de tests et de contrôles de qualité a été réalisée sur les lieux, avant de former l'administrateur du réseau. Enfin, pour assurer la stabilité maximale du réseau, nous avons mis sur pied un plan d'entretien préventif prévoyant la visite d'un technicien deux fois par mois.

### Résultats obtenus

Tous les ordinateurs des trois étages sont désormais reliés par les ondes d'un réseau sans fil. Les usagers peuvent naviguer sur Internet, sauvegarder leurs fichiers sur un serveur central et imprimer à partir de n'importe quelle imprimante du réseau, peu importe qu'ils travaillent avec un ordinateur Macintosh ou Windows.

Désormais, lorsque Solar devra déplacer des postes de travail ou réaménager ses bureaux, la technologie sans fil offrira le maximum de flexibilité, le tout à moindre coût que le câblage conventionnel.

# SOLAR

« Nous recherchions depuis longtemps une équipe fiable, honnête et professionnelle. Direct Impact nous a prouvé hors de tout doute qu'elle dispose des compétences d'une philosophie d'entreprise qui permettent d'atteindre les objectifs fixés. De plus, ils prennent le temps de comprendre nos besoins et de bien nous expliquer les solutions. »

– Danielle Comeau,  
associée



## Étude de cas

### Client

Centre de recherche d'emploi Laval

### Profil du client

Fondé en 1989, Le Centre de recherche d'emploi Laval est une entreprise à but non lucratif spécialisée en employabilité. Elle compte aujourd'hui une dizaine d'employés qui offrent des services de soutien à la recherche d'emploi, de développement de l'employabilité et de soutien à l'insertion sur le marché du travail des personnes immigrantes. Annuellement, plus de 1000 personnes utilisent les services du Centre et font usage des ordinateurs pour se renseigner sur les emplois disponibles dans Internet ou sur la base de données du Gouvernement du Canada.

### Défi rencontré

Le client désirait une impartition totale de son parc informatique, qui était désuet, et passer à Internet haute vitesse. Des investissements importants étaient nécessaires. Nous avons effectué des recommandations pour le câblage, les équipements (serveurs et postes de travail) et les logiciels. De plus, les données du serveur de domaine devaient être sécurisées afin d'éviter que les utilisateurs de la section publique aient accès à des documents confidentiels. Direct Impact devait doter l'entreprise d'une protection contre les intrusions et les virus.

### Solution proposée

Direct Impact a proposé un plan de réaménagement complet du parc informatique sur une période de trois ans utilisant les technologies suivantes : serveur de domaine sous Windows ; coupe-feu avec la technologie OpenBSD ; Outil de police locale (local policy) sur les postes de la section publique ; Internet haute vitesse de Vidéotron ; Norton Antivirus Corporate Edition.

Nous avons d'abord préparé des recommandations ainsi que les budgets puis nous procédés à l'implantation des recommandations et coordonnés les tâches des différents intervenants (équipements, logiciels, câblage, électricité). Trois étapes de configuration étaient nécessaires : celle du serveur de domaine sous Windows, celle de la passerelle sécuritaire sous OpenBSD puis celle des polices locales sur les postes de la section publique.

### Résultats obtenus

D'emblée, le client était confiant du succès du projet car il connaissait dès le départ l'envergure des investissements à faire pour les trois prochaines années. Il n'avait pas à gérer les intermédiaires, car le projet était dirigé par un chef de projet expérimenté. Cette étroite collaboration a permis de réaliser le mandat plus rapidement que prévu, tout en respectant coûts et échéances. L'entreprise a bénéficié du partage de la connexion haute vitesse et diminué ses frais de lignes téléphoniques. Nous avons aussi constaté une diminution d'environ 90 % des appels de service pour des défaillances matérielles ou par la présence de virus.



« À titre de présidente du Centre de recherche d'emploi Laval, je vise à offrir des outils performants aux chercheurs d'emploi. En prenant la décision d'investir sur une période de trois ans et d'impartir la gestion et l'entretien du parc informatique à Direct Impact, une firme expérimentée et bien structurée, j'ai à la fois amélioré la gestion générale de l'entreprise et offert des services informatiques à la hauteur des attentes des quelques 1000 chercheurs d'emploi qui utilisent nos services. Nous avons gagné en efficacité sans avoir à dépenser une fortune. Direct Impact offre des services d'une grande valeur que toutes les PME devraient mettre à profit. »

– Danielle Lemire,  
présidente



## Étude de cas

### Client

Osborn & Lange

### Profil du client

Osborn & Lange Inc. est un regroupement de courtiers d'assurances spécialisé en assurances maritimes, assurances commerciales, assurances automobiles et assurances habitations. La compagnie est active au Canada depuis plus de cent ans et compte plus de 30 employés. Le siège social est situé sur la rue St-Jacques à Montréal.

### Défi rencontré

Après avoir réalisé une importante acquisition, Osborn & Lange Inc. voulait davantage que des informaticiens. Elle recherchait une équipe capable de les conseiller. Cette équipe devait offrir une complémentarité de services, être fiable et en mesure de proposer des solutions efficaces pour les deux prochaines années. Le défi était de taille car les équipements en place étaient désuets en plus d'être contaminés par des virus et les problèmes informatiques, selon la direction de l'entreprise, étaient insurmontables. L'instabilité chronique du réseau provoquait des pertes de productivité importantes pour l'entreprise. Il s'agissait d'un obstacle majeur à l'intégration informatique des deux firmes.

### Solution proposée

La première étape consistait à réaliser une analyse systématique du parc informatique : les serveurs, les postes de travail, les imprimantes, le câblage, l'alimentation en électricité et les concentrateurs. Après avoir rencontré les utilisateurs du réseau et analysé leurs besoins, nous avons émis une série de recommandations accompagnées d'un plan d'action sur deux ans. De plus, le coût de chacune des étapes était évalué et présenté de façon à ce que la direction puisse échelonner les projets en fonction des ressources financières et humaines disponibles.

Après avoir configuré et optimisé le serveur de domaine avec Microsoft Small Business Server, nous avons protégé le réseau contre les intrusions extérieures en installant un coupe-feu (firewall) au moyen de la technologie OpenBSD. Pour assurer le maximum de protection, nous avons ensuite déployé la solution Norton Antivirus Corporate Edition, qui permet une gestion centralisée pour la protection contre les virus sur le réseau.

### Résultats obtenus

Dès les premières rencontres, Direct Impact a identifié que le système électrique du bâtiment était une cause de défaillance des ordinateurs. Après avoir procédé aux modifications électriques nécessaires, nous avons ajouté des unités de protection (battery backup) aux postes de travail pour les protéger contre les perturbations et les pannes électriques. Cette mesure nous a permis d'éliminer plus de 50 % des problèmes de stabilité du réseau et nous a permis d'entreprendre et de réussir l'intégration des deux entreprises sur le même réseau. Aujourd'hui, Direct Impact assure un suivi régulier du réseau à toutes les deux semaines, permettant de prévenir les problèmes et planifier les prochains travaux.



« Depuis la mise en place des recommandations de Direct Impact il y a deux ans, nous n'avons cessé d'implanter de nouveaux outils informatiques pour nos usagers. Nous avons diminué les pertes de temps et amélioré notre productivité en disposant d'un réseau stable, muni d'une protection contre les virus, et capable d'évoluer avec notre croissance. La confiance entre un fournisseur de service informatique et un client est essentielle pour la bonne conduite des projets. Je n'hésite pas à référer Direct Impact à toute entreprise qui désire obtenir des conseils pour l'amélioration de leur système informatique. »

– Jean Côté, CA, directeur financier et administratif



## Étude de cas

### Client

Maison des Futailles

### Profil du client

La Maison des Futailles est une entreprise vinicole qui commercialise une gamme de produits au Québec et à l'extérieur de ses frontières. Elle produit des vins et spiritueux de consommation courante, assurant à sa clientèle un rapport qualité/prix supérieur. Avec des ventes annuelles dépassant les 100 millions de dollars et des actionnaires de grandes envergures tels que la Société des alcools du Québec et le Fonds de solidarité FTQ, la Maison des Futailles compte se positionner comme un joueur majeur dans le contexte de mondialisation qui prévaut.

### Défi rencontré

Le directeur de la production désirait identifier les forces et les faiblesses de ses équipements de production. Il s'était donné l'objectif ambitieux de connaître les principales causes d'arrêt de la machinerie et d'apporter les correctifs pour améliorer le rendement global de l'usine. De plus, l'usine de production et le siège social sont situés physiquement dans des lieux différents.

### Solution proposée

La première étape était de déterminer avec le directeur de la production les critères d'évaluation de rendement des équipements. Le client désirait analyser les résultats pour différentes périodes et conserver ses données sur plusieurs années. À la recherche d'un outil simple et accessible, nous avons choisi Microsoft Access afin de développer l'interface que nous avons lié à une base de données Microsoft SQL Server.

Le client voulait aussi disposer de la flexibilité maximale dans la présentation des rapports imprimés. Nous avons tiré profit de la complémentarité des produits de la gamme Microsoft en intégrant Excel à Access pour la présentation des rapports statistiques. Lors de la phase finale du projet, nous avons installé notre solution sur le réseau Citrix du client permettant ainsi l'accès aux données situées au siège social à partir de l'usine de production.

### Résultats obtenus

En moins de quatre mois, nous avons livré une application fonctionnelle permettant d'évaluer le rendement des équipements. Une attention particulière a été portée aux interfaces afin de faciliter la compréhension par les utilisateurs. Après la première phase de contrôles de qualité, la version finale était disponible sur le réseau du client et accessible autant pour les opérateurs que pour les gestionnaires.



« Avec un outil aussi facile d'utilisation, nous pouvons identifier les principales causes de perte de temps de nos cinq lignes de productions. Nous sommes en mesure d'apporter les correctifs rapidement et surtout, d'apporter les bons correctifs. La force de l'information permet à notre équipe de gestionnaires de bien planifier et à nos opérateurs de mieux nous informer. Depuis la mise en place de ce système, nous avons clairement amélioré notre productivité. »

– **Serge Allaire**, directeur de la production