



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

Chambre de commerce et d'industrie de Laval

Profil du client

La Chambre de commerce et d'industrie de Laval compte plus de dix employés permanents et plusieurs dizaines de bénévoles. Au-delà de 2 000 entreprises et travailleurs autonomes en sont membres. Elle représente les intérêts et opinions de ses membres face aux différents enjeux publics qui les concernent et dynamise le milieu d'affaires de Laval.

Défi rencontré

Après avoir constaté que certains ordinateurs de son réseau ont un comportement anormal, la directrice de la Chambre de commerce, inquiète, communique avec Direct Impact. Un simple diagnostic téléphonique révèle sans équivoque qu'il s'agit d'un virus. Il faut agir rapidement avant que le virus ne se propage à l'ensemble du réseau et cause des dommages irréparables.

Solution proposée

Dès la réception de l'appel, nous avons immédiatement demandé de débrancher physiquement les câbles qui relient les ordinateurs entre eux afin d'éviter que la situation ne se détériore.

Dépêchés sur place en urgence, nos spécialistes en sécurité des réseaux débutent la mise en place d'un plan de secours en cas d'attaque par un virus informatique. Après avoir identifié le virus comme étant une variante de Klez, un vers qui se propage à travers le courrier électronique, à travers le réseau et qui s'attaque aux documents ainsi qu'aux fichiers systèmes, nous avons identifié les fichiers affectés, détruit les traces laissées par celui-ci et restauré les fichiers originaux. Notre objectif était de remettre le réseau sur pied le plus rapidement possible.

Après l'éradication du virus, nous avons procédé à l'implantation de la solution antivirus Norton AntiVirus Corporate Edition sur le serveur et sur les postes de travail afin de réduire les risques qu'une situation semblable ne se reproduise.

Résultats obtenus

Le virus a été enrayé et le réseau informatique est redevenu à nouveau fonctionnel en moins d'une journée. Mieux encore, le réseau possède désormais une protection de base contre les attaques et n'est plus à la merci des virus. Depuis, aucun autre virus n'a remis en question la stabilité du réseau.

En arrêtant la propagation du virus sur le réseau en moins de sept heures et en limitant les dommages, la Chambre de commerce et d'industrie de Laval a ainsi économisé plus de 2 000 \$ en perte de temps.



« L'intervention des ressources compétentes de Direct Impact a permis de rétablir une situation normale rapidement, à peu de frais. Encore plus important, ils nous ont recommandé une solution à long terme répondant à nos besoins en matière de protection contre les virus. C'est un investissement que je recommande à tous les gestionnaires consciencieux. »

– Line Paquette,
directrice générale



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