



INFOGERANCE
SERVEURS

La disponibilité et la sécurité des serveurs en entreprise est vitale parce que les systèmes d'informations sont au coeur de nos sociétés. L'informatique est devenue un élément de différenciation et un vecteur de compétitivité important. « Les informations numériques représentent entre 30% et 50% de la valeur totale d'une entreprise, selon son activité » (étude Symantec 2012).

Les incidents informatiques ont un impact fort sur la vie des sociétés. « Lorsqu'elles n'y sont pas préparées, 43 % des entreprises ferment au moment d'un sinistre et 29 % de celles qui survivent périssent dans les 2 ans qui suivent un désastre » (Clusif). Pour les plus grandes entreprises, « La sanction des places de marché sur le cours de l'action est au minimum de 25% pour quelques heures d'arrêt d'activité ». De plus la probabilité que ça arrive n'est pas négligeable. « 23% des DSI français ont été confrontés à des pertes de données en 2012 » (Etude Kaspersky). Autrement dit, il est fondamental de diminuer les risques d'incidents critiques (en priorité, ceux qui ont un impact fort sur le plan financier, juridique ...) et aussi de préparer des procédures pour assurer une reprise rapide en cas de défaillance. Tous ces éléments doivent être définis dans le Plan de Secours Informatique.

Dans la pratique, plus de 80% des défaillances sont liées aux technologies de l'information (matériel, système, désastre). AGESYS a donc mis en place un contrat d'infogérance pour diminuer de manière significative les incidents en entreprise. Le principe est de contrôler et d'exploiter de manière fréquente les systèmes informatiques permettant ainsi de détecter et de corriger des problèmes à la source, avant qu'ils ne grandissent et ne finissent par bloquer les systèmes. Ces actions préventives sont réalisées par nos équipes expertes, formées et certifiées régulièrement sur les technologies utilisées par nos clients. En tout, plus de 200 points de contrôles sont référencés et sont vérifiés quotidiennement et mensuellement garantissant ainsi des systèmes propres et fiables. La supervision en temps réel autour des technologies SCOM (System Center Operation Manager) et SHINKEN viennent renforcer la détection et consolider le système préventif. L'intérêt est double puisqu'en plus de « chasser » les petits problèmes à leur source, une bonne exploitation permet de trouver rapidement, en cas de défaillance, l'origine de l'incident. En effet, les systèmes étant sains, il n'y a pas de confusion possible avec d'autres anomalies non résolues.

Pour assurer une reprise rapide en cas de défaillance, AGESYS a mis en place une équipe d'intervention spécialisée dans les incidents critiques. Ces experts certifiés sont rompus aux techniques d'intervention en situation d'urgence et sont à même de prendre les bonnes décisions en maîtrisant le stress lié à ce genre de situation. Notre haut niveau de partenariat avec les leaders du marché comme Microsoft et VMware nous assure également des points d'entrée au support de niveau 2 directement en nous permettant ainsi d'aller à l'essentiel.

Nos contrats d'infogérance serveurs vont du support expert des équipes locales de nos clients jusqu'à l'infogérance complète de leurs serveurs, en fonction du niveau de criticité et d'exigence demandée. Nous gérons aujourd'hui plus de 500 serveurs en 24h/24 et 7j/7 garantissant ainsi fiabilité et sécurité à nos clients. Une sacrée tranquillité !

*Liana MASERO - L'OREAL - DSI opération –
Responsable du centre de compétence opération*

« Par l'intermédiaire d'AGESYS, nous réalisons un monitoring personnalisé des infrastructures les plus critiques hébergées sur nos sites industriels, notamment les environnements qui opèrent le suivi de production qu'on appelle communément MES. A l'intérieur de notre centre de compétence nous gérons toutes les connaissances applicatives et nous nous appuyons sur l'expertise AGESYS pour réaliser les actions préventives et correctives nécessaires au bon fonctionnement de l'infrastructure de base : systèmes d'exploitation et bases de données. C'est avec très grande satisfaction que nous travaillons avec AGESYS qui a l'esprit de service, une grande flexibilité et la capacité à contextualiser leur offre de service. Cette offre d'infogérance serveurs, a été conçue, construite et mise en oeuvre en partenariat avec L'Oréal dans un esprit d'amélioration continue. AGESYS a la capacité à écouter nos besoins, à comprendre nos enjeux et à s'adapter à notre contexte. En 2 mots : AGESYS c'est l'esprit de service et l'adaptabilité. Enfin, l'attention que porte AGESYS aux Ressources Humaines pour la formation et le développement personnel, nous permet d'avoir des consultants motivés avec le bon niveau d'expertise pour opérer sur les systèmes critiques. »

