

Infotélécom

Communauté des consultants en télécommunications

• 25 dollars

SOMMAIRE

Notes en vrac
p.2

Éditorial
p.3

Elvis est-il vivant ?
p.4

Les TI dans un
projet de
construction :
assurance-qualité
et économies
p.10

Télécom 2012 :
une formule revue
et améliorée!
p. 12

Management de la
continuité des
activités : la menace
interne
p. 14

Modèles et
technologies de
paiement mobile :
les paiements
mobiles à distance
p. 17

Des réseaux
cellulaires
méconnus
p. 20

Le rôle du
consultant en télé-
communications
en 2012
p. 22

Dans ce numéro :

TECHNOLOGIES

Elvis est-il vivant ?

GESTION

*Les TI dans un projet
de construction :
assurance-qualité et économies*

*Management de la continuité
des activités : la menace interne*

NOUVELLES TECHNOLOGIES

*Modèles et technologies de paiement
mobile : les paiements mobiles à distance*

À NE PAS

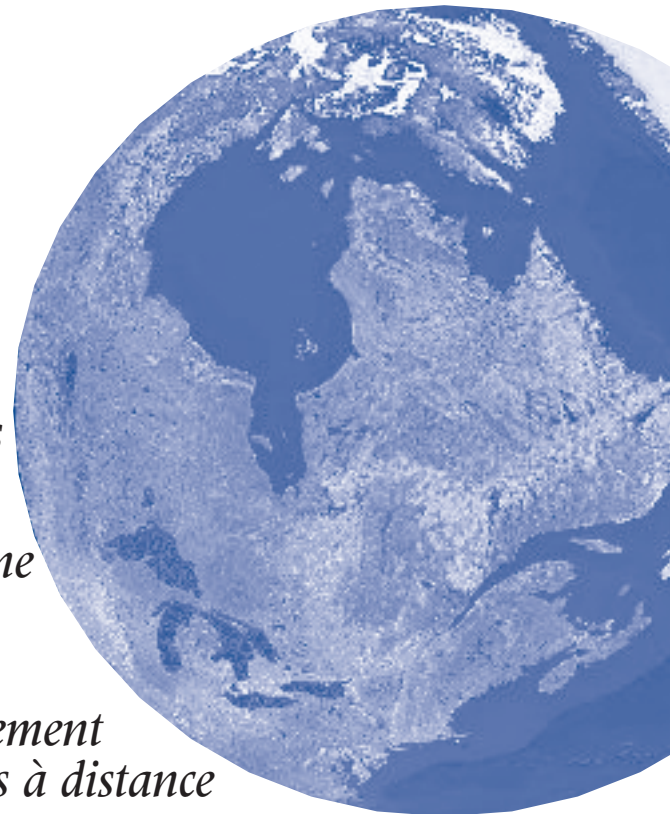
manquer

Télécom 2012 : une formule revue et améliorée!

Des réseaux cellulaires méconnus

**Le rôle du consultant en télécommunications
en 2012**

Expansion canadienne



MANAGEMENT DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS : la menace interne

PIERRE DEGUIRE



Pierre Deguire est actif dans le marché des télécommunications depuis 1986, et œuvre à titre de consultant indépendant depuis qu'il a fondé PigisTelecom en 2001. Il est membre de la Communauté des Consultants. Pierre détient la certification AMBCI du Business Continuity Institute. Vous pouvez le joindre au 450 419-8850, ou à pdeguire@pigistelem.com.ca.

Dans mon dernier article publié dans le numéro de décembre dernier, j'ai abordé la notion du Management de la continuité des activités (MCA), processus structuré qui permet à une entreprise d'identifier les sources potentielles d'interruption de ses activités, de quelque nature que ce soit, et de mettre en place les outils et les ressources nécessaires afin de minimiser l'impact de tout type d'incident qui pourrait survenir.

Le MCA est un programme continu qui touche toutes les sphères d'activités d'une entreprise, mais pour le bénéfice de nos lecteurs, nous nous contenterons ici d'explorer les facettes reliées aux télécommunications.

La menace interne

De nos jours, une entreprise ne peut fonctionner adéquatement sans que ses systèmes TI critiques soient opérationnels. Elle pourrait même subir de graves préjudices si elle ne pouvait résorber une telle situation rapidement et efficacement. C'est un sujet de plus en plus chaud pour les actionnaires et les responsables d'entreprises qui considèrent dorénavant les plans de continuité comme vitaux dans le maintien de leurs activités d'affaires.

Beaucoup d'entreprises, engagées dans l'élaboration d'un plan de continuité de leurs opérations, allouent une importante partie de leurs efforts à analyser les risques d'interruption externes tels que les désastres naturels, les pannes électriques, les incendies et à développer une tactique visant à en minimiser les impacts sur leur organisation. Dorénavant, il faudra être encore plus vigilant avec ce qui se retrouve à l'intérieur même de l'entreprise.

Selon un article publié récemment dans le magazine Continuity du

Business Continuity Institute¹, un sondage réalisé auprès des clients d'une firme spécialisée dans l'implantation de plans de continuité a révélé que pas moins de 94% de la création d'un plan de continuité avaient pour source un problème relié à l'infrastructure TI de l'organisation, ne laissant qu'un maigre 6% dû à des situations plus dramatiques comme des désastres naturels.

De toute évidence, ce sont beaucoup plus les éléments « ordinaires » du quotidien, plutôt qu'un incident plus dramatique, mais somme toute moins probable, qui risquent d'affecter le bon rendement de votre entreprise. Il apparaît donc indéniable que toute organisation qui veut être proactive dans la mise en place d'un MCA réserve une bonne partie de sa planification pour ce que l'on identifie ici comme « la menace interne ».

1 ; Tiré de l'article 'Business Continuity in a technology-dependent world', Magazine Continuity, édition novembre / décembre 2011.

Modulis offre une formation Asterisk

Modulis, une

entreprise proposant

des solutions de

téléphonie IP et de

communications

unifiées, offre en

exclusivité au Canada

la formation officielle

Asterisk Advanced.

Cette formation

destinée aux

consultants

Linux/Unix, aux

intégrateurs, et au

personnel TI

représente une belle

opportunité pour

apprendre à installer,

configurer, administrer

et déboguer des

solutions basées sur la

plateforme ouverte

Asterisk. L'examen

pour l'obtention de la

certification DCAP

(Digium-Certified

Asterisk Professional)

est proposé à l'issue

de la formation.

L'équipe d'experts que vous cherchez pour :

- Votre plan de continuité
- Analyse et conseils en téléphonie
- Audits de vos coûts de télécom
- La préparation d'appels d'offres et gestion de projets
- Vous aider à y voir clair!

vous la trouverez chez

PigisTelecom.ca
Consultants en télécommunications


Pierre Deguire,
AMBCI



450.419.8850
www.pigistelem.com.ca


Lyne Frenette

Selon votre degré de tolérance au risque, vous voudrez vous doter d'un programme MCA qui assure que les éléments critiques dans votre parc d'équipement de télécommunications sont maintenus de façon optimale pour bien vous supporter dans vos affaires quotidiennes.

Voici l'aperçu d'un programme visant à identifier les éléments-clés d'une entreprise qui devrait faire l'objet d'une vigie constante.

Menace # 1 : les équipements

Autant pour la téléphonie que pour le réseau de données, un inventaire complet de tous vos systèmes, serveurs, routeurs, commutateurs Ethernet, et autres équipements actifs devrait toujours être maintenu à jour. Ces équipements sont-ils couverts par un contrat d'entretien vous garantissant une intervention rapide en cas de bris ? Lors du sondage, 72% des causes de panne étaient directement reliés à l'équipement, et dans la moitié de ces cas il n'y avait pas de plan d'entretien adéquat. Chaque fois que votre réseau change, soit par l'ajout d'un nouveau site ou par toute autre activité qui vient modifier votre réseau de télécommunications, une révision de votre inventaire devrait être effectuée.

De plus, même si vos systèmes sont robustes et qu'ils répondent bien à vos besoins, ils finiront par vieillir eux aussi. Vous devez vérifier que votre fournisseur a toujours l'accès aux pièces requises pour en assurer l'entretien et surtout, qu'il a l'expertise technique au sein de son entreprise. À mesure que les générations de systèmes se succèdent sur le marché, l'expertise technique sur les systèmes de générations antérieures s'érode elle aussi. Tous ces éléments peuvent, à un moment ou à un autre, avoir un impact sur la rapidité avec laquelle votre organisation peut se relever d'un incident majeur impliquant une ou plusieurs composantes de votre réseau.

Vous devez aussi porter une attention particulière au cycle de vie de votre système téléphonique ainsi qu'au plan de développement de son manufacturier. Ce dernier peut avoir un programme de migration attrayant qui vous permettrait de maintenir votre système en parfaite condition sans qu'il démontre de limitations par rapport à vos attentes. Sinon, tous les manufacturiers font état du cycle de fin de vie de leurs produits, ce qui vous permet de planifier son éventuel remplacement. Il s'agit de s'informer.

Menace # 2 : logiciels et ententes de services

On tient trop souvent pour acquis que tous nos équipements sont à jour, soit parce que l'on croit que quelqu'un à l'interne s'en occupe, soit parce que l'on a une entente d'assurance logicielle auprès de son fournisseur. Ceci ne garantit en rien que les mises à jour soient faites de façon automatique et régulière.

Un programme annuel, revalidé périodiquement, selon le niveau critique de chaque composante, doit être géré par un membre de votre équipe, ou par une ressource externe à qui vous confierez ce mandat. Et comme cité plus haut, chaque modification à votre réseau mérite une mise à jour du programme.

Selon le niveau critique de vos équipements, certaines pièces devront être dotées d'une entente de niveau de service (SLA - Service Level Agreement) appropriée. La plupart des fournisseurs savent adapter leur proposition de service en fonction des besoins spécifiques de la clientèle. Il vaut vraiment la peine de s'attarder à cette facette dès l'installation initiale de vos équipements, ou lors de l'analyse de votre réseau en fonction de l'instauration de votre MCA.

Le danger des coupures budgétaires

Dans le climat économique actuel, les entreprises tentent autant que possible de minimiser leurs coûts d'opérations, ce qui est un réflexe bien normal. Malheureusement, lorsque des compressions budgétaires doivent être mises en place, il arrive souvent que les services informatiques et de télécommunications voient leurs budgets réduits au minimum. Certaines entreprises peuvent opter pour des réductions de coûts en ne retenant pas le niveau de support approprié pour leurs équipements, ou encore décident de ne pas retirer et remplacer certaines pièces de leur parc d'équipement, en espérant que celles-ci tiendront le coup une autre année.

Pourtant, combien d'entreprises peuvent opérer sans que leur infrastructure de télécommunications soit pleinement opérationnelle? En fait, la vraie question à se poser est celle-ci : pendant combien de temps

L'IP Office 8.0 d'Avaya: de concert avec les Android et iPhones

Avaya vient de lancer la version 8.0 de sa plateforme IP Office destinée aux PME. La nouvelle application mobile offerte – appelée one-X Mobile Preferred pour IP Office – permet aux usagers d'utiliser un ensemble de fonctions de communications unifiées aux appareils Android (téléphones intelligents et tablettes) dès maintenant et aux appareils iPhone à court terme.

NORTEL — AVAYA

www.unitytelecom.net

Nous avons ce qu'il vous faut

Cherchez-vous du service sur votre système Nortel?

L'équipe d'entretien d'Unity supporte tous les systèmes Nortel et Avaya. Nous pouvons vous assurer que votre investissement dans Nortel et Avaya sont protégés et maximisés tout au long de la croissance de votre entreprise et le déploiement de nouvelles technologies. Que vous soyez à la recherche de services d'entretien, d'ajouts à votre système actuel ou envisagez migrer vers une solution plus évoluée, l'équipe d'Unity peut vous aider.

Étant un partenaire Platinum de Avaya, Unity rencontre les règles strictes tant qu'à la formation, certification et les exigences requises à supporter tous nos clients. Unity est bien équipé pour supporter les clients ayant des produits Nortel pour leurs besoins de service et de maintenance.

Les plans de service d'Unity permet une flexibilité totale, sous une formule temps et matériel ou une couverture complète d'entretien de votre système. Vous pouvez concevoir le plan de service qui répondra à vos besoins d'affaires



NORTEL

Service

AVAYA

NORTEL

Entretien

AVAYA

NORTEL

Mise à niveau

AVAYA

Pour en savoir davantage sur nos options de service flexibles et simplifiées, contactez-nous au 1-888-294-8798 ou à: ventes@unitytelecom.net

puis-je tolérer une panne de mon infrastructure de télécommunications avant que celle-ci n'ait un impact irrémédiable sur la réputation, voire la survie, de mon entreprise?

Il y aura toujours un danger à « étirer la sauce », comme on dit si bien. On peut facilement être tenté d'allonger l'espérance de vie de toute pièce d'équipement critique dans notre réseau, mais cette approche nous rend par le fait même plus vulnérable à une interruption de nos opérations.

Le MCA dans les télécoms

Le succès d'un MCA pour vos télécommunications dépend, entre autres, des étapes suivantes :

- analyser votre réseau pour bien comprendre l'architecture et ses possibilités;
- déterminer les éléments critiques ainsi que votre seuil de tolérance au risque;
- développer et mettre en œuvre le plan;
- tester, valider et entretenir le MCA, au gré de vos changements.

Si votre organisation compte sur plusieurs sites d'importance, il est possible que vous puissiez mettre ceux-ci à contribution dans l'exécution de votre MCA en distribuant les serveurs critiques dans votre réseau ou en virtualisant ceux-ci. Mais pour les entreprises qui n'ont qu'un seul site, la solution réside principalement dans le niveau de robustesse local requis en fonction de leur seuil de tolérance.

Pour certains, une unité de pouvoir auxiliaire de type UPS et des serveurs de type RAID à double processeurs seront suffisants, mais encore là, les unités UPS sont souvent négligées elles aussi. Assurez-

vous de répertorier tous les ensembles UPS en utilisation (vous en avez sûrement ailleurs que dans la salle de télécommunications!). On oublie que les batteries qui font partie des UPS ne sont pas éternelles; celles-ci devraient être testées régulièrement, et auront besoin d'être graduellement remplacées après deux ans.

Une fois que votre inventaire sera à jour, il sera plus facile de garder le contrôle sur ce qui mérite une attention particulière selon le niveau critique de l'équipement, du format d'entretien qu'il requiert et de son espérance de vie.

Pour mettre en œuvre le MCA, on aura déterminé quels sont les services de votre entreprise qui doivent être pleinement opérationnels afin de maintenir un niveau de service acceptable pour votre clientèle, et ce sont justement ces services qui feront principalement l'objet du MCA. Notez aussi que le MCA peut très bien ne pas reposer uniquement sur la duplication de systèmes, de processeurs, de virtualisation d'applications et j'en passe. Parfois, il se peut qu'un simple renvoi téléphonique résolve une bonne partie du problème, pendant que votre fournisseur procède à la réparation ou au remplacement de pièces défectueuses. Chaque client aura ses propres niveaux d'invocation du plan de continuité selon la nature de l'incident.

Un autre aspect est que, trop souvent, les entreprises n'adoptent pas le principe de niveaux d'alertes, qui vise à préparer les équipes d'intervention de façon proactive. En voici un exemple : lors d'un projet de remplacement d'un serveur ou de la mise à jour d'un logiciel stratégique à l'entreprise, il est de mise de rehausser le niveau d'alerte de l'équipe technique interne et des fournisseurs responsables de ces équipements afin d'être prêts à intervenir plus rapidement, en cas d'insuccès du projet. Si le plan de continuité doit être invoqué, cette approche réduit considérablement le temps d'intervention et, du même coup, l'impact sur l'entreprise et sa réputation.

Et vos fournisseurs, eux ?

On aura beau vouloir se doter du meilleur plan de continuité des opérations qui soit, si la livraison de vos services dépend de quelque manière que ce soit sur une chaîne d'approvisionnement externe, on doit donc s'assurer que vos fournisseurs seront eux aussi aptes à vous supporter, même en cas de force majeure. Il existe plusieurs méthodes d'évaluation sous forme de questionnaires qui permettent de valider rapidement le niveau de résilience de vos fournisseurs.

Processus continu

Chaque entreprise qui décide de se doter d'un MCA pour ses télécommunications pose un geste qui rapportera ses dividendes à coup sûr pour les raisons suivantes :

- réduction de l'impact d'incidents impliquant des équipements potentiellement à risque;
- meilleure planification pour le maintien des effectifs;
- meilleure compréhension des éléments critiques du réseau;
- contrôle accru sur les budgets à prévoir;
- approche proactive face aux interruptions de services;
- contribution pour maintenir la réputation de l'entreprise.

Conclusion

Une vérité demeure : votre MCA devra être maintenu à jour régulièrement, et vous devrez absolument l'intégrer dans vos opérations, au même titre que tous vos autres services, si vous voulez en assurer l'efficacité à long terme. N'hésitez pas à y assigner les ressources nécessaires. Selon la taille de votre entreprise et la complexité du plan, il peut être nécessaire d'avoir une équipe interne qui est dédiée à temps plein au MCA. Vous pouvez aussi vous faire aider par des ressources externes pour créer et maintenir à jour votre MCA. Chose certaine, un MCA est nécessaire à la bonne marche de pratiquement toutes les organisations.

Un sou économisé est un sou gagné.

Appelez-nous, pour en gagner beaucoup.



www.runcommunications.com
514.342.4242
info@runcommunications.com

Grossiste d'équipements neufs,
remis à neuf et fin-de-vie.
Nortel - Mitel - Avaya - Cisco

Distributeur autorisé Yealink téléphone SIP
avec la meilleure qualité-prix sur le marché.



