

les affaires

dossiers technologies pour pme

Confier sa gestion à des spécialistes

Impartition. La première étape consiste à bien évaluer ses propres ressources.

par Claude Giguère > dossiers@transcontinental.ca

Il n'y a pas que les grandes entreprises dont une bonne partie du chiffre d'affaire repose sur le commerce électronique qui sont vulnérables aux défaillances informatiques et technologiques. Les PME ne doivent pas se croire à l'abri d'une catastrophe qui mettrait en péril leurs activités.

Une défaillance informatique, qu'elle soit matérielle ou logicielle, peut avoir de graves conséquences sur la PME. En fait, une telle défaillance

peut avoir des conséquences irréversibles, que ce soit sur la poursuite des activités de la PME ou sur sa réputation.

« Les entreprises de toutes tailles sont concernées par un risque croissant de virus, de vers et d'autres menaces. Des interruptions de service sont aussi attribuables à des erreurs humaines, à des problèmes dans les applications ou les systèmes ou à des défaillances matérielles. Quelle qu'en soit la raison, une interruption de service entraîne souvent une perte de productivité, une baisse de la satisfaction de la clientèle et une atteinte à la réputation d'une entreprise », affirme Harry Bolner, vice-président de Fusepoint, firme canadienne spécialisée en infogérance, en commerce électronique et en reprise et maintien des activités après sinistre.

Cet ingénieur énumère certains éléments indispensables au bon fonctionnement d'une PME. Il faut tout d'abord déterminer quelles sont les applications essentielles à l'exploitation de l'entreprise et faire une analyse des répercussions d'une défaillance. De plus, il est essentiel de

maintenir un niveau élevé de sécurité physique et environnementale, de compter sur un personnel informatique expérimenté et sur des réseaux fiables.

« Posez-vous des questions du genre "qu'arriverait-il si..." Quelles seraient les conséquences pour votre entreprise si le système tombait en panne pendant quelques minutes, quelques heures ou quelques jours ? » La réponse à cette question devrait déterminer, croit M. Bolner, le budget que l'entreprise y consacrerait. En d'autres mots, si votre PME ne peut se permettre d'être immobilisée longtemps, il faut prévoir un budget technologique plus important.

De son côté, Patrick Naoum, vice-président, solutions clients, d'ESI Technologies, suggère une analyse complète. « Pour évaluer l'état actuel du capital technologique d'une

Une défaillance informatique peut avoir de graves conséquences.

PME, il faut procéder à un audit commercial et technologique au moyen d'entrevues avec les principaux dirigeants. Cela permet de bien comprendre la mission de l'entreprise. Il faut faire le constat de la situation au niveau technologique et des ressources humaines, se demander si la PME a le personnel capable d'exploiter cet environnement, et, finalement, trouver ce qui manque pour soutenir sa mission. »

Impartition

Afin de savoir si une entreprise est en mesure de mener à terme cet exercice vital, ses questionnaires doivent évaluer

les compétences humaines et les ressources technologiques sur lesquelles ils peuvent compter. « Pour offrir une grande disponibilité, il faut un mélange intégré de personnes compétentes, de processus exceptionnels et de technologies à la fine pointe », dit M. Bolner.

Sauvegarde des données hors des lieux, alimentation électrique de secours en cas de panne, coupe-feu, surveillance et rapport, détection d'intrusions, gestion des rustines, autant d'aspects qui, bien maîtrisés, permettent de rester devant la « courbe de menace ».

C'est lorsque cette analyse est terminée qu'il faut évaluer la pertinence de confier à une firme externe la gestion du capital technologique et informatique de l'entreprise. « La PME cliente typique de Fusepoint tire la majorité de

ses revenus d'au moins une application logicielle fondamentale et se trouverait vraiment mal en point si celle-ci tombait en panne », explique M. Bolner.

Les clients potentiels de firmes comme Fusepoint auront identifié des manques potentiels pour ce qui est de l'équipe de soutien interne. « Celle-ci fait toujours face au défi de disposer de l'expertise et des procédures d'exploitation nécessaires à une gestion efficace, ajoute M. Bolner. Considérez de quelle façon le roulement au sein de votre équipe informatique se répercute sur l'entreprise, si votre équipe informatique peut offrir un soutien en tout temps. La performance de vos systèmes est-elle sans défaut ? » questionne-t-il.

Dans le cas contraire, il serait temps de penser à l'impartition. ■