

SOGEDO utilise la solution Remote Support de BeyondTrust pour le support IT de ses équipes



| | |
|-------------------------------|---|
| Société: Sogedo | Produit: Remote Support |
| Siège: Lyon, France | Secteur: Opérateur de services publics – Gestion de l'eau potable et des eaux usées |

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Sogedo est une société familiale privée indépendante, riche de près de 70 ans d'expérience, qui assure sa mission auprès de 900 communes. L'entreprise dispose de 23 centres d'exploitation de proximité et agences locales étendus sur une large zone géographique allant du Jura aux Landes. Cette répartition lui permet de faciliter les échanges avec les collectivités et usagers et d'assurer ainsi chaque jour un service de proximité.

LE CHALLENGE

Un outil SaaS sécurisé, simple, ergonomique

À la recherche d'un nouvel outil de prise en main à distance, Sogedo, qui utilisait jusqu'alors du VNC, a sollicité l'expertise de DMI, partenaire intégrateur de BeyondTrust. L'opérateur souhaitait changer pour une solution sécurisée et simple d'utilisation pour ses 330 employés comme pour les 3 experts de son service informatique en charge du support à distance. De plus, la quasi-totalité de ses interventions ayant lieu à distance, il était nécessaire pour Sogedo de posséder un outil SaaS.

Après avoir comparé plusieurs solutions, leur choix s'est finalement porté sur Remote Support de BeyondTrust. Outre son mode SaaS, la solution présente de nombreux avantages. C'est un outil sécurisé, simple d'utilisation et ergonomique :

- ▣ **Sécurité renforcée** : grâce à des fonctionnalités telles que l'authentification multifacteurs, le chiffrement de bout en bout, rotation de mots de passe etc.
- ▣ **Flexibilité** : la solution est compatible avec tout système d'exploitation.
- ▣ **Traçabilité** : des enregistrements de toutes les sessions peuvent être mis en place sous format vidéo ou logs.
- ▣ **Facilité d'utilisation** : Son installation et configuration sont simples, avec une interface utilisateur "user-friendly" qui simplifie la prise en main des postes de travail.

La solution propose aussi un portail de déclaration et de gestion des incidents. Cependant, ce dernier point n'est pas encore exploité par Sogedo qui disposait déjà d'un outil via sa hotline.

Remote Support de BeyondTrust présente également de nombreux avantages supplémentaires pour la prise de contrôle à distance parmi lesquels :

- ▣ Transfert de données et de fichiers
- ▣ Chargement d'informations d'authentification
- ▣ Envoi de commandes
- ▣ Envoi de messages aux utilisateurs distants
- ▣ Gestion des autorisations d'accès à distance
- ▣ Redémarrage des ordinateurs pour la réinitialisation du réseau

« Le délai de mise en œuvre de Remote Support a été très rapide »

Arnaud FAVIER,
Responsable de production,
support du SI de Sogedo

Un POC a eu lieu fin juin et le déploiement a été réalisé au cours de la deuxième quinzaine d'août. À la suite de la démonstration faite par DMI, Sogedo a décidé de contractualiser et de déployer le produit sur l'ensemble de son parc. DMI a accompagné Sogedo sur la prise en main de la solution et sur les tests avant un déploiement réalisé directement en interne.

Il aura suffi de 4 jours pour que la solution soit déployée sur l'intégralité des postes : 2 jours et demi d'accompagnement, puis 1 jour et demi de déploiement. Un point de passage a été organisé entre Sogedo et DMI au bout d'1 mois. Cette entrevue a permis d'optimiser les quelques points remontés à l'usage. Depuis, tout est parfaitement fonctionnel et optimisé pour les besoins de l'entreprise.

RÉSULTATS

Confort, sécurité et efficacité opérationnelle

Grâce à l'implémentation de Remote Support de BeyondTrust, Sogedo a gagné en confort d'utilisation car la solution ne nécessite pas de connexion au réseau d'entreprise pour la prise en main à distance sur les postes.

« Remote Support est une solution plus fiable et plus sécurisée que VNC, avec une protection accrue contre les cybermenaces. Les interactions avec les équipes à distance sont facilitées. L'outil offre une excellente traçabilité et un suivi détaillé de l'activité qui nous permet de mieux comprendre ce qui se passe sur les différents postes et ainsi d'affirmer que tout est conforme à nos attentes. La mise en place de la solution ainsi que l'accompagnement de DMI nous ont permis de gagner en efficacité opérationnelle. Les délais de résolution des problèmes informatiques ont été réduits. Nous apprécions la simplicité de mise en œuvre et l'ergonomie de ce produit BeyondTrust » souligne David GRAND DEMARS, DSI de Sogedo.

« Ce projet a été une vraie collaboration entre nos 2 équipes ! La maîtrise du contexte client nous a permis de répondre directement aux besoins de l'équipe support. Il fallait conserver la facilité d'utilisation de la solution VNC en y ajoutant d'autres fonctionnalités dans le but d'augmenter la productivité de l'équipe Helpdesk. Le véritable challenge dans le type d'implémentation est de savoir où placer le curseur entre efficacité, simplicité et sécurité. De nos jours, il est devenu crucial d'accentuer la gestion des périphériques multi-plateformes et d'améliorer l'expérience des utilisateurs ainsi que celle des équipes support » précise Antonien SALERNO, Consultant UEM – PAM de DMI.



BeyondTrust est le leader mondial de la gestion intelligente des identités et de la sécurité des accès, permettant aux organisations de protéger les identités, de stopper les menaces et de fournir un accès dynamique afin de renforcer et sécuriser un monde de travail à distance. Nos produits et notre plateforme intégrés offrent la solution de gestion des accès privilégiés (PAM) la plus avancée du marché, permettant aux organisations de réduire rapidement leur surface d'attaque dans les environnements traditionnels, cloud et hybrides.

BeyondTrust protège toutes les identités privilégiées, les accès et les endpoints dans un environnement informatique contre les menaces de sécurité, tout en créant une expérience utilisateur supérieure et des efficacités opérationnelles. Avec un héritage d'innovation et un engagement ferme envers les clients, les solutions BeyondTrust sont simples à déployer, à gérer et à adapter à l'évolution des entreprises. 20 000 clients, dont 75 des 100 premières entreprises du classement Fortune et un réseau mondial de partenaires nous font confiance.

www.beyondtrust.com/fr