



Le groupe industriel norvégien Norsk Hydro, actif dans le domaine du pétrole, de l'énergie et de l'aluminium emploie près de 40.000 personnes et possède une soixantaine de sociétés à travers le monde. Hydro Aluminium Expa, filiale belge, produit des filières en acier permettant l'extrusion d'aluminium, destinées à l'usage exclusif du groupe.

HYDRO ALUMINIUM EXPA

fait passer un bilan de santé à son infrastructure informatique !

Monsieur Dewandre, Directeur Administratif et Financier de la société belge, relate comment l'audit de son infrastructure informatique lui a permis de déceler les faiblesses liées à son système et d'y remédier afin d'accroître l'efficacité de sa gestion, tout en apportant des pistes majeures d'évolution.

L'informatique est-elle un élément important pour votre activité ?

La production étant entièrement automatisée, l'informatique est réellement un élément clé dans notre entreprise. A chaque étape de la production, les opérateurs sont assistés par l'ERP (développement propre à notre société) qui leur indique notamment quelle pièce choisir et à quel moment afin de la faire avancer dans le processus de production.

En résumé, sans informatique, nous n'avons pas de production !

Le fait d'appartenir à un groupe d'envergure mondiale nous impose également le respect de certaines obligations et procédures, notamment au niveau des choix de l'infrastructure informatique pour laquelle nous devons utiliser les «standards» du groupe.

Quel est le contexte qui vous a poussé à réaliser un audit de votre infrastructure informatique ?

Auparavant, un de nos collaborateurs, outre son travail commercial, prenait l'informatique en charge. Lorsque cette personne a décidé de nous quitter, nous avons alors opté pour un partenariat avec une société externe. L'audit était, à mon sens, la seule façon d'assurer un transfert de compétences entre notre collaborateur et le prestataire externe, en l'occurrence Syllis. Je voulais m'assurer de cette manière que Syllis dispose de suffisamment d'éléments pour pouvoir réagir efficacement en toutes circonstances.

Au terme de l'audit un rapport a été établi ; qu'a-t-il permis de mettre en lumière ?

L'audit réalisé a permis de déceler certaines faiblesses de notre système informatique : un de nos serveurs est très critique et très fragile. Il peut donc s'arrêter d'un moment à l'autre. S'il s'arrête, l'usine est, elle aussi, à l'arrêt. Nous réalisons donc actuellement sa migration vers un serveur plus fiable. Dans notre cas, rien que pour ce point, cela en valait la peine.

En outre, les données d'un autre serveur n'étaient pas du tout sauvegardées. Enfin, le déploiement des patches de sécurité n'était pas

correctement réalisé sur l'ensemble des PC. Le rapport d'audit nous a permis, via Syllis, d'identifier et d'agir sur ces différents éléments.

Quelle plus-value a apporté la réalisation de l'Audit ?

Outre le fait d'avoir «corrigé» les failles décelées, disposer du rapport d'audit et donc du dossier documenté nous donne l'assurance que quiconque devant intervenir sur notre site y trouve systématiquement toutes les informations nécessaires. Clairement, cela signifie que l'informatique n'est plus entre les mains d'une seule personne. Ma crainte vis-à-vis du partenaire résidait également à ce niveau. Je ne voulais pas de ce type de dépendance mais au contraire, qu'en cas de congé ou de maladie, notre dossier puisse être pris en charge de façon tout aussi efficace.

En outre, dans une seconde phase, nous pensons mettre à exécution le plan d'évolution proposé au travers du rapport d'audit. Nous sommes convaincus qu'à l'avenir, «Syllis pourra certainement nous apporter de nouveaux produits ou de nouvelles façons de travailler, nous permettant de réaliser des économies sur l'un ou l'autre élément».

Autre exemple de l'utilité de l'exercice que nous venons de réaliser avec Syllis : nous venons malheureusement d'être victime d'un gros problème, la foudre ayant frappé notre bâtiment avec toutes les conséquences que cela peut avoir. Là encore, nous avons obtenu la confirmation que le rapport documenté a permis d'intervenir plus rapidement et plus efficacement.

En pratique, comment s'est déroulé l'audit ?

Durant une journée, un collaborateur Syllis et la personne qui nous quittait se sont rencontrés pour effectuer le transfert de compétences (mots de passe, transferts des coordonnées des fournisseurs, adresses IP, etc.).

L'inventaire de l'infrastructure informatique (hardware, software, licences, maintenance) a également été établi. Ensuite, le collaborateur Syllis a investigué auprès de fournisseurs externes (au niveau des garanties, par exemple) ainsi qu'au niveau du groupe, pour s'assurer que nous suivions bien les dernières directives et normes en vigueur. Une dernière réunion de «relecture/révision commune» du rapport s'est alors tenue afin de finaliser le dossier.

Pourquoi avoir choisi Syllis ?

L'informatique est certes très importante mais je n'ai pas les compétences ni le temps de m'en occuper. A mon avis, l'informatique est

de plus en plus complexe et évolue tellement vite qu'il vaut mieux désormais la confier aux mains d'experts. Il fallait donc que je trouve une solution externe.

Dans notre cas, deux éléments entraient en ligne de compte : d'une part, il fallait assurer le suivi journalier pour résoudre les problèmes bénins (programme qui ne démarre pas, connexion, imprimantes, etc.) ; et d'autre part, déceler des pistes d'innovations adaptées à notre société. Je voulais trouver un partenaire qui nous décharge complètement de ces tâches de suivi et d'évolution.

C'est une société «sœur» qui nous a conseillé Syllis.

A l'heure actuelle, comment définiriez-vous la relation établie entre Syllis et vous ?

Syllis répond tout à fait à nos besoins. Cela nous apporte «une sécurisation d'esprit». Je suis enchanté parce que, dès qu'il y a un problème, Syllis répond en temps et en heure et avec une très grande efficacité. Cela évolue bien. Je suis vraiment très rassuré d'avoir un partenaire sur lequel je peux vraiment m'appuyer et à qui je peux à tout moment faire appel. Ils prennent tout en main : c'est une bonne solution.

Conseilleriez-vous aux dirigeants d'autres sociétés une expérience similaire ?

Oui, certainement. Un audit permet de faire un bon check-up de son infrastructure et d'en déceler les points faibles. C'est malheureusement toujours au moment où surviennent les problèmes que l'on pense à réagir. La réalisation d'un audit permet précisément de les anticiper !

Enfin, grâce à ce rapport d'audit, quiconque doit intervenir dispose de toute l'information nécessaire. C'est un gain de temps énorme ! Je ne vois pas très bien comment procéder de façon efficace sans passer par un audit. ●



HYDRO