

# News letter

N°3 octobre 2004

« Nous utilisons cette solution depuis un an », commente Bruno GIOVANNONI, directeur informatique de la section Ile-de-France de l'AGEFOS PME, premier financeur et conseil pour la formation professionnelle des petites et moyennes entreprises françaises. « Jusqu'à présent, nous sauvegardions quotidiennement toutes nos données (environ 50 Go) sur des bandes. Mais c'était fastidieux. Et, surtout, cela nous obligeait à les tester régulièrement. Cela constituait inévitablement une perte de temps importante ».

Puisqu'il existait déjà sur le marché de nombreuses offres de télé-sauvegarde, il a fallu à NORMACTION faire preuve d'imagination pour s'imposer dans ce type de prestations. En fait, ce courtier en minutes téléphoniques n'a eu qu'à faire valoir sa possibilité de racheter à ses clients, intéressés par son offre de sauvegarde en ligne, leurs communications téléphoniques. « En clair, lorsque nous démarchons une entreprise, nous demandons à nous faire présenter la facture téléphonique. De là, nous proposons à notre client de lui rembourser - au même prix qu'il les paie chez son ou ses opérateurs - toutes ses communications. Il lui reste alors à régler le forfait choisi, qui peut être partiellement ou totalement absorbé par nous si ce dernier téléphone beaucoup - au minimum 2 500 minutes par mois », précise Jean-Marc AMOUROUX (photo), dirigeant de NORMACTION.

### 345 euros par mois pour 30 Go quotidiens

C'est justement ce savant calcul qui a séduit Louis-Michel RODRIGUES, correspondant informatique de la Fédération Française des Installateurs Electriciens (FFIE) et récent utilisateur de l'offre de télé-sauvegarde de NORMACTION. « Cette prestation nous coûte 345 euros hors taxes par mois, pour un volume de sauvegarde quotidien de 30 Go. Avant cela, nous en étions toujours aux cartouches. Et c'est vrai que l'attrait de la prise en charge de nos minutes de téléphone nous a particulièrement décidés à nous moderniser du côté des sauvegardes ». Techniquement, ACTION BACKUP repose sur des matériels et des logiciels IBM. Installé sur le ou les postes clients, un petit applicatif prend automatiquement en charge les sauvegardes.

« Nous les avons paramétrées tous les matins, à 3 heures. C'est simple de fonctionnement. Nos utilisateurs n'ont qu'à sauvegarder leurs données sur notre serveur et le reste se fait tout seul », explique Louis-Michel RODRIGUES.

Chez NORMACTION, toutes les informations à sauvegarder arrivent compressées et cryptées selon le protocole triple Dess 128 bits. Elles sont ensuite stockées sur disques puis sur bandes. Les sauvegardes s'effectuent en environnement ultra-sécurisé : salles blanches sous surveillance vidéo, serveurs protégés en espace privatif et verrouillé, accès limités, dispositif anti-incendies, redondance électrique... Et le prestataire dispose bien entendu de son propre système de sécurité : coupe-feu dédié, surveillance et détection d'intrusion, réplication des données.

## Développement du réseau de distribution

Dans le cadre de son développement, NORMACTION met en place un réseau de distribution auprès de prestataires, revendeurs informatiques et autres consultants.

Alain Leconte, dirigeant de la société ARIAS Informatique, société de prestations informatiques à Reims, a choisi de distribuer Action BackUp.

**Pourquoi avoir choisi de distribuer la solution Action BackUp de Normaction ?**

La production de données informatiques ne cesse d'augmenter non seulement dans les grosses entreprises mais aussi au sein de structures plus petites, les PME et PMI, qui représentent aujourd'hui notre cœur de métier. Dans ce contexte, la politique de sauvegarde représente un enjeu majeur pour nos clients.

De plus la solution repose sur une technologie éprouvée et reconnue : TIVOLI STORAGE MANAGER

**Quels sont les avantages pour vos clients ?**

La solution qu'apporte NORMACTION réside dans l'installation d'un logiciel qui permet via Internet d'effectuer la sauvegarde des données à distance. NORMACTION a configuré le logiciel et créé un compte avec un mot de passe, et a automatisé les sauvegardes de nos clients. Une fois le système programmé, les sauvegardes sont effectuées automatiquement sur le site de NORMACTION. Les données sont d'abord compressées, ensuite cryptées et envoyées sur leurs serveurs en totale sécurité. Elles sont ensuite transférées sur deux sites géographiquement distincts.

**Avez-vous opté pour cette solution pour tous vos clients ?**

La solution NORMACTION nous a séduit car elle fonctionne sous tous types d'environnements. En effet, les systèmes d'exploitation de nos clients sont assez disparates et demandent une adaptabilité maximum.

**Vos clients se sentent-ils mieux protégés ?**

Oui puisque aujourd'hui, ils peuvent travailler dans des conditions de sécurité et de confidentialité optimales. Ils n'ont plus à se soucier des sauvegardes et de la sécurité de leur système d'informations.

## Sommaire

- Edito 1
- MNVO et guichet unique 2
- Extranet 2
- Voix sur IP 2
- Proseg 2
- Sauvegarder automatiquement ses fichiers 3
- Des menaces d'un genre nouveau qui polluent les messageries 3
- Action Secure Mail 3
- Les nouveaux défis de la sécurité informatique 3
- Témoignages clients 4

Comme nous vous l'avions annoncé, la famille NORMACTION s'est agrandie : créations en 2003 de NORMACTION CENTRE PAYS DE LA LOIRE présidée par Philippe DEPIERRE, NORMACTION GIE, NORMACTION BÉNÉLUX dirigée par Didier DEMAJEAN, NORMACTION BACK UP (joint-venture avec la Société BACKUP AVENUE). Ces entités ont elles-mêmes connu une croissance significative et nous avons ressenti le besoin de resserrer les liens, collaborateurs et clients réunis : mieux se connaître, pour mieux servir.

La dernière soirée NORMACTION sur le thème de l'esprit d'équipe a donc rassemblé tous les acteurs de la vie d'entreprise : clients et fournisseurs se sont rencontrés autour de Nicolas VANIER, qui a fait un parallèle entre l'entreprise et ses aventures. A la fois aventurier, écrivain et cinéaste, il nous a commenté sa dernière aventure : la traversée du grand Nord Canadien en 100 jours à chiens de traîneaux, où l'esprit d'équipe joue un rôle essentiel. Nicolas avait affaire à deux équipes : l'une, des chiens sélectionnés pour leur robustesse; l'autre, des équipiers ayant pour mission de préparer la route afin que l'objectif puisse être atteint.

Cette expérience nous a encore une fois démontré que « tout seul, on n'est rien : une belle équipe avec de grands principes ne suffit pas. L'équipe devient réellement belle quand elle a su faire en sorte que l'entreprise et ses produits trouvent leur place sur le marché. La motivation est déterminante; doivent s'y ajouter la cohésion interne, et la cohérence. L'entreprise conquérante est celle qui sait assurer une gestion stratégique des ressources humaines, qui remette l'homme et l'équipe au centre de la vie de l'entreprise ».

Jean-Marc AMOUROUX PDG



**NORMACTION FRANCE**  
38-42 rue Gallieni 92600 Asnières  
Service clientèle : 0 825 56 25 25  
www.normaction.com

**NORMACTION BELGIQUE**  
Service clientèle: 0 800 402 00

## MVNO et guichet unique

Le Ministre Patrick DEVEDJIAN a souhaité que la concurrence entre les différents acteurs de la téléphonie mobile soit plus importante.

Il ne faut pas que les MNVO soient des alibis.

Dans le courant de l'année 2005, nous espérons pouvoir être en mesure, pour nos clients français, de proposer nos propres offres de services et options tarifaires. A travers un guichet unique nous pourrions vous proposer des solutions professionnelles filaire / mobile / internet. Vous recevrez une facture unique pour la connexion Internet, la téléphonie mobile et la téléphonie filaire. Pour nos clients belges, cette offre sera disponible dès le 1er janvier 2005.

Le fait de rendre plus importante la concurrence aidera très vraisemblablement à réduire la facture numérique.

## Dégroupage

Selon les chiffres de l'ART, près de 550 000 lignes sont dégroupées en France, dont 8 467 en dégroupage total.



Quentin  
Responsable informatique

## Extranet

Afin d'améliorer notre service, nous avons mis en place depuis le mois de Mai 2004 un outil extranet vous permettant une meilleure gestion de vos communications téléphoniques. En effet, vous avez la possibilité :

- de consulter votre facture poste par poste et d'obtenir un graphique,
- d'obtenir votre facture par groupes de destinations ainsi que les graphiques correspondants,
- d'avoir l'historique de vos factures sur les 6 derniers mois et le détail chronologique de vos factures.

Vous serez également averti par e-mail de l'arrivée de votre facture. Vous pourrez ainsi imprimer vous-même la facture. Vous recevrez jusqu'à la fin de l'année votre facture sur papier.

A partir du début de l'année 2005, les factures seront envoyées par le Net via RECIPIO, ce qui facilitera la rapidité d'acheminement et de consultation, de n'importe quel endroit où vous vous trouvez. A tout moment, vous pourrez obtenir un duplicata, la présentation étant toujours la même.

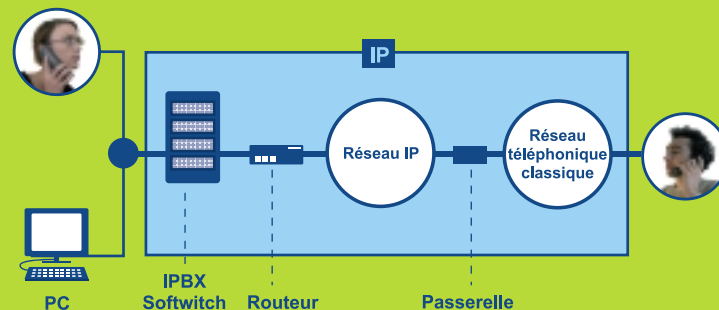
## PROSEG

Cette année, NORMACTION a décidé d'être présent sur le salon PRO-SEG-EXTERNALISER.

Ce salon a réuni dans le même hall les 5, 6 et 7 octobre 2004 plus de 620 exposants, proposant à 11 000 visiteurs professionnels une large vitrine d'affaires pour les achats et l'outsourcing. Toutes les facettes de l'achat sont abordées, du produit au service, en passant par la prestation de conseil et jusqu'à la délégation de fonction dans un cadre pluriannuel. Ainsi tous les besoins des visiteurs sont couverts par l'importance et la variété des solutions présentées.

Ce marché de l'externalisation représente aujourd'hui 44 milliards d'euros et va doubler d'ici à 2007.

## Voix sur IP



A partir du 15 octobre 2004, nous serons en mesure de vous proposer une offre de voix sur DSL. Dès ce moment, vous aurez la possibilité de résilier la totalité de vos abonnements chez l'opérateur historique et de passer la totalité de vos communications par notre intermédiaire.

**Nous vous proposerons alors 2 types d'offres.**

**La première** vous permettra de conserver vos équipements existants, et vous devrez vous équiper de routeurs DSL afin de vous connecter au réseau.

L'avantage sera de s'affranchir des coûts d'interconnexion de l'opérateur historique et de réduire ainsi le coût de vos communications.

**La seconde**, full IP, vous permettra d'utiliser un PABX virtuel grâce auquel vous pourrez réaliser des économies substantielles. Les communications locales et inter-sites pourront être gratuites et les coûts de l'autocommutateur virtuel seront très inférieurs à celui d'un véritable PABX.

Il sera alors nécessaire d'opter pour des téléphones IP. Cette solution vous permettra de gérer l'ensemble des fonctionnalités de votre PABX en temps réel via une interface Web.

Vous bénéficierez de fonctionnalités comme l'ouverture et la fermeture d'accès, le changement de message d'accueil, la messagerie unifiée etc. Le PABX virtuel ne souffrira jamais d'obsolescence puisqu'il sera en perpétuelle évolution à tout moment.

## Sauvegarder automatiquement ses fichiers informatiques chez NORMACTION est désormais à la portée de toutes les entreprises. ACTION BACKUP sécurise et préserve vos données critiques.

En moins de deux ans, l'ADSL a révolutionné la pratique de la télé-sauvegarde. Naguère, l'accès à ce service complexe impliquait de louer une liaison spécialisée ou d'installer une connexion RNIS... A un coût évidemment rédhibitoire.

Aujourd'hui les PME, pour l'essentiel, disposent d'accès à haut débit bon marché. Dans le même temps, NORMACTION a développé l'offre ACTION BACKUP (avec l'archivage des versions, le chiffrement sécurisé ou l'augmentation de la capacité à la demande), permettant aux entreprises de gérer ces sauvegardes distantes comme de simples extensions de leur informatique interne. Si le déploiement est simple, la télé-sauvegarde demande néanmoins un minimum de réflexion sur l'importance des données.

## Des menaces d'un genre nouveau qui polluent les messageries

NORMACTION enregistre depuis quelques semaines une forte augmentation des virus et des vers, qui remet en cause les parades classiques par anti-virus.

Le premier semestre 2004 a été malheureusement très prolifique en terme de virus et de vers : Midoom, Netsky (9% des e-mails le 10/03/04), Bagle (7% des e-mails le 10/03/04)...

Nous constatons une évolution inquiétante du phénomène : les antivirus classiques ne sont plus à même de détecter correctement les dernières variantes de ces virus. En effet, Bagle, par exemple, dispose d'un mode de propagation tout à fait nouveau : il peut se transmettre dans un e-mail qui est mal formaté, et donc pas correctement analysable par un antivirus; de plus il copie son code dans un fichier ZIP protégé par mot de passe, l'attachement ne pouvant ainsi être analysé.

Ces deux caractéristiques viennent s'ajouter aux précédentes : intégration d'un moteur SMTP, usurpation d'adresse et réplique à l'ensemble des carnets d'adresse.

**Action Secure Mail** permet de désassembler et de recomposer les e-mails dans un format SMTP correct, avant de les faire analyser par nos trois anti-virus complémentaires. Les nouveaux virus et vers peuvent ainsi être détectés plus efficacement.

La messagerie électronique est aujourd'hui l'outil Internet le plus nécessaire aux entreprises et PME françaises. Les PME, qui disposent rarement de solution adéquate pour leur messagerie électronique, sont les premières victimes de ces nouvelles menaces. Notre solution ACTION SECURE MAIL, en plus d'apporter une garantie à 100 %

contre les virus est une réponse rapide, économique et performante à l'ensemble des problématiques liées à la messagerie et aux virus en particuliers.

## Les nouveaux défis de la sécurité informatique

« La sécurité est avant tout une question d'organisation. Mais aussi une question d'outils. Désormais connecté à Internet, le PC de chacun n'est pas à l'abri. Quelle est actuellement la menace numéro un ? C'est l'acte de malveillance commis en interne. Comme l'explique Sherlock Holmes, un crime passe par trois éléments. D'abord, une opportunité, et l'interconnexion des réseaux en fournit une. Ensuite, la connaissance, et on a vu que le savoir se diffuse abondamment sur Internet. Enfin, le mobile : qui a le plus intérêt à détruire les données d'une entreprise, si ce n'est un employé qui cherche à se venger ? Le 'qui ?' prend de plus en plus d'importance, et on assiste à une professionnalisation de l'emploi des virus... »

Pascal LOINTIER, Président du CLUSIF (Club de la Sécurité d'Information Français). Les Echos, 19 mai 2004.

## Des témoignages clients dans la presse.

**La sauvegarde des données en ligne à moindre coût**

Plus on consomme, moins on paie. En se proposant de prendre en charge le coût des communications de ses clients contre des prestations de télé-sauvegarde, NORMACTION a trouvé la parade. L'AGEFOS PME ILE DE FRANCE et la FFIE ont été séduites par cette initiative.

La facturation n'est plus ici seulement une question de prix prédéfini en fonction du volume de données préservé et archivé. Elle inclut aussi une prise en charge des coûts téléphoniques, ce qui peut amener l'entreprise utilisatrice à ne rien déboursier pour ses sauvegardes.

**Eviter une perte de temps importante**