

Bourse : Vivendi Universal fait mieux que prévu

Qu'est-ce que la technologie vPro d'Intel va apporter aux entreprises ? Si le géant des semi-conducteurs a annoncé officiellement le lancement de vPro, la technologie est présente et en test depuis plusieurs mois chez des clients tests et les partenaires d'Intel. Un premier bilan est donc possible.

Rappelons tout d'abord qu'Intel vPro est une plate-forme qui réunit un processeur Core 2 Duo qui implémente les technologies VT de virtualisation et surtout AMT de gestion à distance du poste de travail, un chipset dédié sur lequel on trouve une mémoire Flash non volatile et un composant réseau, et enfin une solution logicielle qui permet de créer une session Windows CE pour visionner et intervenir sur le poste en parallèle à l'exécution du système d'exploitation. Nous avons rencontré John Dain, senior vice-président *Global Management Operation* d'Atos Origin, qui a mené une étude sur la technologie Intel vPro et mesuré les gains qu'elle apporte, qu'il s'agisse d'accélérer les délais de maintenance ou d'augmenter la productivité des services IT. Bien évidemment, en permettant d'intervenir à distance sur les postes informatiques, que ceux-ci soient actifs ou éteints, vPro va séduire par sa capacité à réduire très sensiblement les coûts de maintenance, et surtout d'interventions sur site... En la matière, l'étude d'Atos Origin a détecté les avantages de la technologie vPro : - communication à distance qui s'exécute 'sous' le système d'exploitation ; - état d'alerte permanent sur le poste, même éteint ; - persistance des logs d'évènements (via la mémoire Flash), qui offre aux techniciens un accès à l'historique proche du poste ; - accès aux informations d'inventaire du poste ; - accès aux données 'preboot' du BIOS, pour vérifier ou modifier ce dernier sans être physiquement présent ; - lancer, 'reset' et éteindre la machine à partir de la console d'administration, même en l'absence de son utilisateur ; - démarrage distant à partir d'un périphérique IDE-R (*integrated drive electronic redirect*) afin d'exécuter sur le poste des environnements sécurisés ; - console de redirection pour la gestion du poste sur le réseau (LAN).

Résoudre les problèmes à distance Avec la technologie Intel vPro, ce n'est plus l'application qui évolue dans un environnement ouvert, mais bien le poste de travail, ce qui autorise désormais la résolution des problèmes à distance, mais via une solution aujourd'hui hardware et sans que l'utilisateur ait lui-même à intervenir. Ainsi, Atos Origin a mesuré qu'il fallait désormais environ 10 minutes pour résoudre la majorité des problèmes de 'boot' : 1 mn pour poser les questions et identifier le problème ; 3 mn pour utiliser IDE-R afin de transférer une image du boot du poste sur le 'help desk' ; 2 mn pour changer la DLL corrompue ou manquante ; et 4 mn pour relancer le 'boot' et s'assurer que les processus s'exécutent avec succès. Bien évidemment, le technicien est intervenu à distance et n'a pas eu à se déplacer ! Cette simple remarque suffit à comprendre pourquoi Intel annonce des réductions de coûts de maintenance de l'ordre de 75 % en moyenne? Ouvrir ou même bloquer un poste à distance, résoudre un problème à distance, appliquer des services à distance (comme des patches de sécurité), intervenir sur un poste éteint, réduire les visites sur site..., les gains potentiels de coûts vont séduire les entreprises. **Augmenter la sécurité en réduisant les temps d'intervention** En matière de sécurité, le potentiel de vPro est aussi important. En cas de menace sur le réseau, par exemple, l'administrateur pourra intervenir directement pour éteindre les postes ou isoler un poste problématique. Il pourra aussi détecter et

détruire les virus à distance. Enfin, il assurera les mises à jour qui nécessiteront une intervention urgente jusque sur les postes distants, mais sans qu'il lui soit nécessaire de se déplacer physiquement. Lors d'un test, Atos a mesuré à un peu plus de 12 minutes le temps désormais nécessaires pour intervenir sur un poste vérolé par un ver Sasser : 1 mn pour poser les questions et identifier le problème ; 3 mn pour utiliser IDE-R afin de transférer une image du boot du poste sur le *'help desk'* ; 3 mn pour exécuter l'antivirus et détecter le virus ; 30 secondes pour éliminer les fichiers infectés ; et 4 mn pour rebooter la machine sur le disque du poste et rendre le contrôle du clavier à l'utilisateur. **Gagner du temps... et centraliser** Le gain de temps sur les interventions se mesure pour l'entreprise en réduction de ses coûts. Ce gain varie selon l'étude d'Atos de 33 % sur les premiers appels, à 95 % sur le support sur site. Soit une moyenne de réduction des temps de 70 % ! Mais John Dain voit dans la technologie Intel vPro un autre intérêt particulièrement sensible pour les entreprises : la centralisation. Il s'agit bien évidemment d'accéder à l'inventaire des postes de travail et des environnements qui les composent, afin de maîtriser les parcs informatiques. Mais aussi de pouvoir intervenir à distance, à tout moment et à tout endroit du globe où l'entreprise dispose de postes de travail, et ce, à partir d'un site central chargé de gérer et maintenir le parc informatique. Centraliser le contrôle du parc permet aussi d'intervenir si nécessaire sur des postes ciblés. On peut imaginer par exemple de bloquer le poste d'un cadre qui vient de quitter l'entreprise. Pour John Dain, Intel vPro apporte une nouvelle dimension à la maintenance, à la sécurité et au contrôle des parcs informatiques. Cumulée avec la puissance de Microsoft qui va pousser à l'adoption de Windows Vista, la technologie d'Intel pourrait redonner un coup de pouce au marché du PC d'entreprise et inciter au renouvellement des équipements.