

Fleet Informatique augmente de 200 % son ratio client/technicien avec **Acronis RMM**

Ce fournisseur de services managés basé au Québec a doublé le nombre de ses clients demandeurs de gestion de correctifs sans embaucher de personnel supplémentaire et a réduit le temps de gestion des correctifs de 90 %.

CONTEXTE

[Fleet Informatique \(Fleetinfo\)](#) est une entreprise technologique basée au Québec, au Canada. Fondée en 2008, Fleetinfo est spécialisée dans les solutions informatiques avancées, notamment les solutions de mise en réseau, les services informatiques managés, le déploiement d'infrastructures sans fil et les évaluations de cybersécurité. Sa clientèle variée est composée d'entreprises commerciales et de grandes entreprises, de municipalités et d'institutions publiques, ainsi que de bâtiments résidentiels multipropriétaires.

LE DÉFI

Fleetinfo propose une vaste gamme de services aux entreprises du Canada et des États-Unis, toutefois l'équipe rencontrait plusieurs difficultés avec son offre actuelle de surveillance et de gestion à distance (RMM). L'un des problèmes les plus préoccupants concernait les risques de sécurité dus à l'absence d'authentification multifactor.

De plus, les techniciens de Fleetinfo utilisaient plusieurs outils disparates, sans automatisation ni intégration. D'après Pascal Champagne, directeur en charge du développement des affaires chez Fleetinfo, « Nous étions coincés entre plusieurs solutions logicielles qui ne communiquaient pas nécessairement entre elles. La mise en place d'API pour automatiser certains processus a donc été un véritable défi, avec parfois plus de problèmes à la clé. »

La plupart des tâches, y compris l'application des correctifs, étaient effectuées manuellement par l'équipe de Fleetinfo. Cela prenait beaucoup de temps et coûtait cher, car les techniciens devaient consacrer plusieurs heures par jour à vérifier la bonne application des correctifs. L'un des principaux inconvénients de l'application manuelle des correctifs est qu'elle est sujette aux erreurs, avec de possibles risques de sécurité.

DIFFICULTÉS

- L'ancien logiciel RMM présentait des risques pour la sécurité.
- La plupart des opérations étaient effectuées manuellement, ce qui prenait du temps et augmentait le risque d'échec.
- La diversité des solutions augmentait la complexité de gestion globale.
- Les intégrations d'API n'offraient qu'une flexibilité limitée.

CONDITIONS REQUISES

- Automatisation des processus, y compris pour la gestion des correctifs.
- RMM évolutif, plus rapide et plus efficace.
- Amélioration de la cybersécurité et de la prévention des exploits.

RÉSULTATS

- Le nombre de clients utilisant Acronis RMM est passé de 15 % à 80 %.
- Gestion des correctifs pour deux fois plus de clients sans nécessiter plus de techniciens.
- 90 % de gain de temps en automatisant les tâches sans impacter la qualité de service pour les clients.



LA SOLUTION

M. Champagne et son équipe avaient besoin d'une nouvelle solution RMM capable d'automatiser les tâches fastidieuses, de s'intégrer à d'autres solutions et de simplifier la gestion de la sécurité. L'équipe de Fleetinfo a étudié plusieurs outils RMM de pointe. Lors de leur évaluation, les responsables informatiques ont déterminé que la nouvelle solution devait être plus rapide, plus efficace et évolutive. Acronis Cyber Protect Cloud avec Acronis RMM répondait à tous ces critères, comparée à d'autres solutions RMM du marché.

Fleetinfo exploite presque toutes les fonctionnalités d'Acronis RMM, y compris l'évaluation des vulnérabilités, le déploiement de correctifs automatisé, l'assistance par bureau à distance et la surveillance à distance. M. Champagne explique qu'ils utilisent Acronis pour tout, sous tous les aspects de la cybersécurité. Acronis Cyber Protect Cloud intègre nativement la cybersécurité, la protection des données et la gestion des terminaux via un seul tableau de bord et une seule solution. Cela permet à Fleetinfo d'effectuer de multiples opérations (application de correctifs, assistance à distance, tâches de surveillance et de sécurité à distance) via la même console.

LES RÉSULTATS

D'après M. Champagne, les techniciens de Fleetinfo ont réduit de 90 % le temps de gestion des correctifs avec Acronis RMM. Il souligne que la fonctionnalité d'application automatisée des correctifs d'Acronis joue un rôle critique dans la réduction du volume de travail fastidieux pour son équipe. Les correctifs sont non seulement appliqués automatiquement, mais également correctement. Le patching à sécurité intégrée d'Acronis RMM sauvegarde automatiquement les systèmes des clients avant de déployer les correctifs. En cas de problème avec une mise à jour de correctifs, Fleetinfo peut restaurer les systèmes dans un état de fonctionnement connu et sain. Cela permet aux équipes de travailler en toute sérénité, sachant qu'elles peuvent combler les failles de sécurité de manière fiable et efficace, sans risque d'interruption d'activité, même dans les applications tierces.

M. Champagne indique que l'entreprise connaît une croissance remarquable. Avant d'utiliser Acronis RMM, 15 à 20 % des clients utilisaient les services RMM de Fleetinfo. Aujourd'hui, plus de 80 % de ses clients utilisent des services RMM.

« Nous avons pu doubler le nombre de clients qui utilisent ce type de service (patching), sans pour autant doubler le nombre de nos techniciens. Nous avons progressé de 200 % à cet égard (ratio client/technicien). »

**Pascal Champagne, Directeur
Développement des Affaires /
Business Development Director, Fleetinfo**



M. Champagne explique que la valeur d'Acronis RMM réside dans son intuitivité et sa console centralisée, qui améliorent considérablement la facilité d'utilisation, l'efficacité et la simplicité de gestion. De plus, cette approche intégrée de bout en bout permet à Fleetinfo de réduire les délais de réponse aux incidents et d'offrir une protection plus complète à ses clients.