

La notification interruptive, outil essentiel de la communication de masse

Informer rapidement, et de manière incontournable, les utilisateurs sur un incident, une interruption de service, et éviter les flots d'appels au SI, tel est l'intérêt d'une solution de notification d'événements, d'alertes ou d'informations, comme NetSupport Notify de Query informatique, choisie par le Centre Hospitalier Intercommunal (CHI) Aix-Pertuis. Le point avec Pascal Sabatier, son RSSI.



Pascal Sabatier, RSSI du Centre Hospitalier du Pays d'Aix-Pertuis

La démocratisation du numérique dans l'hôpital est allée de pair avec une surabondance de messages qui inondent les boîtes et que plus personne ne lit. Comment être sûr dans ce cas qu'un message prévenant d'une interruption de service du fait d'une mise à jour logicielle, d'un incident ou de tout autre événement, chose courante dans la vie d'un SI, soit lue par les utilisateurs.

– par exemple, dans 30 minutes, l'accès sera interrompu pour une période de deux heures – pour le faire disparaître et continuer à utiliser la machine, si bien qu'il ne peut pas dire qu'il ne l'a pas vu », a ajouté le RSSI.

Un ratio coût/utilité avantageux

Techniquement, l'outil est relativement simple à utiliser et à déployer : des process industrialisés ont permis d'installer le petit logiciel NetSupport Notify sur les 2200 postes de travail du CHI Aix-Pertuis. Cela fait 4 ans que le SI utilise l'outil de Notify. « Nous avons commencé petit à petit, mais aujourd'hui, cette pratique est entrée dans les mœurs ». Le service envoie aussi des messages pour dire par exemple qu'il est au courant « des lenteurs sur l'application d'admission aux urgences » et qu'il s'occupe du problème. « Déjà, nous sommes sûrs que l'information est distribuée, parce qu'elle interrompt l'activité sur le poste de travail et que l'utilisateur ne peut pas ne pas voir le message, et comme l'utilitaire est distribué sur l'intégralité du parc, nous pouvons faire passer un message partout en un seul

clic ». Comme l'indique le fournisseur de la solution, « NetSupport Notify permet la transmission immédiate et fiable de notifications et d'alertes, sur réseau local ou étendu, vers des bureaux Windows ou Mac ». Selon Pascal Sabatier, Notify complète le panel des outils de communication indispensables dont doit avoir besoin un SIH. « Il faut plusieurs médias de communication en cas d'incident, depuis le mail classique, jusqu'au message interruptif en passant par le SMS, le rappel, le beeper, mais comme Notify est sur tous les postes, il permet de faire rapidement une communication de masse ». Même si, à la différence de NetSend, Notify n'est pas gratuit, il offre un ratio coût/utilité avantageux. De l'avis du RSSI, « NetSupport Notify est le digne remplaçant de NetSend qui a disparu depuis Windows 7. Surtout, il permet du 1 vers N ». ■



Gagnez du Temps
Communiquez de façon Fiable
Renforcez votre Sécurité
Quelle que soit la Situation



Créer une alerte



Planifier



Choisir la gravité



Choisir les destinataires



Personnaliser



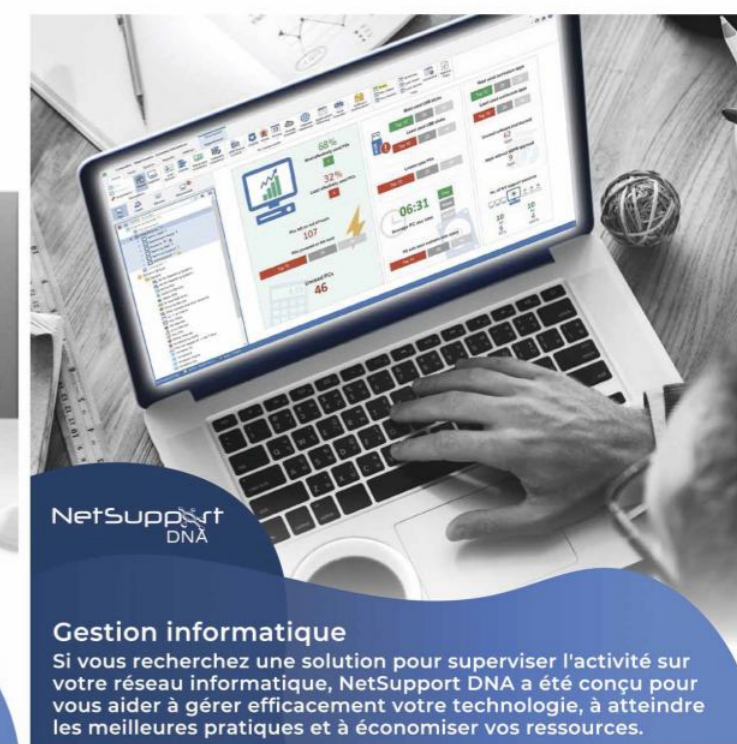
Suivi



NetSupport
Manager

Prise de main à distance

NetSupport Manager fournit un accès transparent et sécurisé à vos postes de travail et à vos serveurs, aussi bien en local que via une passerelle Internet.



NetSupport
DNA

Gestion informatique

Si vous recherchez une solution pour superviser l'activité sur votre réseau informatique, NetSupport DNA a été conçu pour vous aider à gérer efficacement votre technologie, à atteindre les meilleures pratiques et à économiser vos ressources.