

A background image showing a person's hand pointing at a laptop screen in a modern office setting. Overlaid on the image are several circular gauges and data visualization elements, suggesting a focus on technology and analytics.

Trend Micro Consommation des équipements informatiques

Mobilité et consommation 



Gestion et sécurité
de l'informatique
d'entreprise
consommée

Un livre blanc de Trend Micro | Août 2011

QU'EST-CE QUE LA « CONSUMÉRISATION » ?

La « consomérisation » est désormais reconnue dans l'ensemble du secteur comme la tendance majeure qu'ont les employés de grandes entreprises à utiliser leurs dispositifs et applications privés pour effectuer des tâches professionnelles. Ces « dispositifs » comprennent les smartphones, les tablettes, les dispositifs mobiles et les systèmes de stockage externe. Ils ont un impact considérable sur la manière dont les services informatiques d'entreprise protègent les points finaux et sécurisent les données.

Cette tendance clairement identifiée est en train de modifier rapidement le fonctionnement des services informatiques d'entreprise et continuera à progresser. Même si tous les responsables informatiques d'entreprise n'utilisent pas encore le terme « consomérisation » pour faire référence aux comportements correspondant à ces critères, la plupart d'entre eux en ont déjà fait l'expérience. Voici ce qu'ils ont pensé des conséquences de cette utilisation très répandue des dispositifs personnels sur le lieu de travail :

Estompement des frontières entre informatique d'entreprise et grand public

À l'heure actuelle, la plupart des utilisateurs ont accès à des systèmes informatiques puissants et à une connexion internet haut débit chez eux. D'autres applications de réseaux sociaux, comme Facebook, Twitter et FourSquare, font partie de leur quotidien. La technologie jouant un rôle de plus en plus important dans notre quotidien, les utilisateurs sont habitués à la puissance et à la commodité des applications grand public du Web 2.0, à la flexibilité de l'échange des données grâce au stockage et à la messagerie en ligne, ainsi qu'à une connectivité Internet continue sur les dispositifs pour particuliers.

Augmentation des dispositifs mobiles personnels

Un glissement extrêmement innovant est en train de s'opérer dans le paysage des dispositifs clients ayant accès à des applications informatiques. Le modèle de l'entreprise fournissant des ordinateurs portables professionnels classiques à ses employés n'est désormais plus une référence. Les utilisateurs lisent maintenant leurs courriers électroniques, aussi bien privés que professionnels, sur des smartphones, tablettes et dispositifs mobiles connectés aux outils de CRM de l'entreprise. Ils stockent également des données d'entreprise sur leurs netbooks ou ordinateurs portables non PC. Ces dispositifs étant avant tout conçus et commercialisés pour les particuliers, ils ont un cycle de vie bien plus court, ce qui entraîne un taux d'attrition des dispositifs considérablement plus élevé.

Utilisation des dispositifs personnels

Les programmes d'utilisation des dispositifs personnels mis en place par quelques entreprises représentent les premiers signes de l'adoption de l'inévitable consomérisation de leurs ressources informatiques. Ce concept a été inventé par des joueurs emmenant leurs propres ordinateurs ou écrans à des événements multijoueurs. Il désigne les entreprises qui, en plus d'autoriser l'utilisation de dispositifs personnels dont l'utilisateur est responsable, l'encouragent et la financent.

Les utilisateurs choisissent un dispositif qui leur plaît, dont le choix est parfois restreint, par exemple au système d'exploitation Windows, et les entreprises versent une indemnité : un scénario souvent considéré comme gagnant-gagnant. L'utilisateur choisit un dispositif qu'il est également autorisé à utiliser à des fins privées, reportant ainsi les dépenses d'investissement en matériel informatique sur les utilisateurs.

« Webification » des applications professionnelles

Pour apporter une plus grande aide au personnel mobile ainsi qu'aux employés en télétravail mais également pour réaliser des économies en adoptant des logiciels en tant que services, les entreprises rendent accessibles sur le Web des applications autrefois limitées aux utilisateurs internes. Quelques exemples : les systèmes de CRM en ligne (par exemple Salesforce.com), les portails en self-service pour employés et responsables, l'accès Web aux e-mails, aux contacts, aux calendriers professionnels ainsi qu'à la gestion des tâches.

Évolution des attentes des utilisateurs : la « génération du millénaire »

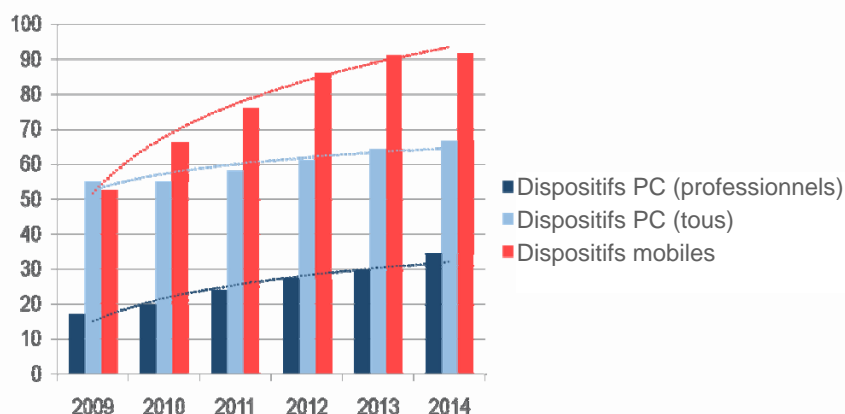
En fonction de la génération à laquelle les employés appartiennent, leurs attentes en matière de technologie ont évolué au fil des années. Les employés plus âgés ont été témoins de l'arrivée graduelle de la technologie sur le lieu de travail, par exemple avec l'évolution des ordinateurs de DOS à Windows, la transformation du réseau interne pour l'intégrer à Internet, les téléphones portables, l'augmentation continue de la vitesse des connexions sans fil, le BlackBerry et les smartphones. Ils ont une approche plus traditionnelle de l'écosystème de l'informatique d'entreprise, comptent beaucoup sur l'assistance (y compris le service d'assistance et le technicien sur site) ainsi que sur l'installation et la maintenance des applications à leur place. La génération X, qui est arrivée sur le marché du travail au moment de la bulle Internet, a un point de départ différent et s'adapte mieux à la rapidité des évolutions technologiques. Les « enfants du millénaire » ont grandi avec les technologies grand public et se sont divertis avec des jouets contenant des puces informatiques, faisant d'eux des « natifs du numérique ». Arrivant à l'heure actuelle sur le marché du travail, ils exigent d'avoir accès aux informations partout et à tout moment, à la fois à des fins personnelles et professionnelles. Un récent sondage effectué par Trend Micro a même montré que presque 45 % des utilisateurs sondés s'attendaient à utiliser leur smartphone personnel également à des fins professionnelles.

LA CONSUMÉRISATION EST BIEN RÉELLE

Les données de marché reflètent clairement la tendance de la consomérisation, du moins son aspect mobilisateur. L'année 2010 a été ponctuée d'une série de croissances explosives dans le secteur des smartphones. Au quatrième trimestre 2010, les ventes de smartphones ont dépassé pour la toute première fois les ventes d'ordinateurs traditionnels (source : IDC [1]). Les principaux fabricants ont annoncé des taux de croissance trimestriels et annuels stupéfiants, et 2011 leur réserve encore des surprises.

TREND MICRO MOBILITÉ ET CONSUMÉRISATION

D'après les estimations d'IDC, 92 millions d'ordinateurs - un record - ont été vendus au quatrième trimestre 2010. Sur la même période, près de 101 millions de smartphones ont été vendus, soit une augmentation de 87 % en comparaison avec le quatrième trimestre 2009. Sur l'année entière, les ordinateurs traditionnels restent les plus vendus (346,2 millions), mais ils sont suivis de près par les smartphones avec 302,6 millions d'unités vendues, soit une hausse de 74,4 % comparé à 2009.



Projection de la population des points finaux : dispositifs mobiles et PC
Source : Trend Micro

La croissance du marché émergent des tablettes est encore plus impressionnante : sur un total de 17 millions de dispositifs vendus pour la seule année 2010, Apple détient avec l'iPad et l'iPad2 près de 75 % des parts de marché, suivi par les tablettes Android, comme par exemple le Samsung Galaxy Tab. Loren Loverde, vice-présidente en charge du suivi des ventes de dispositifs pour particuliers, s'attend à ce que les ventes atteignent environ 50 millions d'unités en 2011 et continuent à évoluer au même rythme en 2012 et au cours des années suivantes.

ADOPTER LA CONSUMÉRISATION, UNE DÉCISION COMMERCIALE CRITIQUE

L'influence des technologies grand public sur chaque entreprise et sur son personnel est en réalité inévitable et engendre certaines conséquences bien réelles pour divers aspects, comprenant la sécurité et la satisfaction du personnel. Comme le laboratoire Gartner le fait remarquer, la consommerisation sera en fin de compte « la tendance la plus importante affectant le secteur de la technologie pour la prochaine décennie, dont les effets seront cependant plus subtiles et plus étendus que ce que la plupart des observateurs avaient imaginé : nous avons atteint un point de non-retour. » [2]

Que font donc les entreprises pour tirer réellement profit de la consommerisation et l'utiliser à leur avantage ?

La consomérisation permet aux télétravailleurs d'être plus productifs :

Les avantages commerciaux résultant de l'extension des données et des applications d'entreprise sont déjà visibles : augmentation de la productivité, de la satisfaction des clients, de la fidélisation des talents de l'entreprise, etc. De nombreuses études récentes menées par Gartner, IDC et Forrester ont souligné que près de la moitié de la main d'œuvre américaine est déjà mobile et passe plus de 20 % de la semaine en dehors de son lieu de travail principal.

Parmi les employés mobiles, on trouve par exemple les travailleurs itinérants, les hommes de terrain, les « travailleurs à rallonge » qui consultent leurs e-mails chez eux avant de se rendre au travail, les professionnels en déplacement, les télétravailleurs, etc. En fait, il serait sûrement plus juste de dire que chaque travailleur consomérisé est déjà un « travailleur mobile » occasionnel et que les frontières traditionnelles du bureau se sont estompées et s'étendent désormais aux foyers, aux hôtels, aux centres de conférence, aux aéroports, aux bus, aux trains, aux avions et aux innombrables autres lieux commerciaux comme les cafés et les centres commerciaux.

La capacité d'une entreprise à être compétitive dépend de plus en plus de son recours à des employés mobiles, qui peuvent être productifs n'importe où. D'après un sondage réalisé par Yankee Group, les employés affirment même que « le travail à domicile représente la meilleure amélioration qu'une entreprise puisse réaliser pour augmenter sa productivité ». [3]

La consomérisation permet de communiquer et d'interagir avec les clients.

À l'heure actuelle, les activités sur les réseaux sociaux constituent l'élément décisif d'un marketing mix réussi. L'interaction entre fournisseurs et clients sur les réseaux sociaux peut prendre différentes formes : promotion du produit « classique », blogs, forums, vidéos virales, etc. Il est essentiel d'intégrer le mode de vie numérique actuel dans votre communication avec les clients, celui-ci pouvant vous aider à ancrer les marques et les produits de votre entreprise bien plus profondément dans l'esprit du client que les méthodes de commercialisation classiques.

De plus, les employés et clients étant habitués à communiquer sur des plateformes de type Facebook ou LinkedIn et à recevoir des informations en temps réel sous forme de tweets ou de notifications sur leurs dispositifs, il est crucial d'adopter ces technologies pour éviter de rompre ces canaux de communication, certes récents mais déjà bien établis, utilisés pour la communication commerciale.

La consomérisation réduit le coût des opérations informatiques

L'adoption de la webification des applications, l'un des aspects de la consomérisation, vous permet de réaliser des économies sur les coûts d'opérations et de licences logicielles et permet aux utilisateurs d'être productifs en utilisant différents dispositifs. D'après le magazine Avago, destiné aux DSI, un fabricant de semi-conducteurs passé à Google Apps pour ses employés a réalisé une économie de 1,6 millions de dollars par an. Au Royaume-Uni, l'entreprise de construction Taylor Woodrow affirme avoir économisé 2 millions de dollars [4] peu de temps après avoir arrêté d'utiliser Exchange au profit de Gmail.

La consomérisation permet d'attirer et de retenir les employés talentueux

À l'heure où la « génération du millénaire » arrive sur le marché du travail, il est indispensable de comprendre et de s'adapter à la manière de penser de ces jeunes professionnels afin d'attirer et de retenir les plus talentueux d'entre eux. Les « enfants du millénaire » ont grandi en présence d'Internet, dans un environnement dans lequel l'accès à l'information depuis n'importe quel endroit était la règle et non l'exception à la règle. Ils ont en général acquis des compétences en informatique alors qu'ils n'étaient que des enfants, les rendant bien plus doués dans ce domaine que la génération précédente. Ils disposent en général de leurs propres dispositifs informatiques puissants (mobiles et personnels) et comptent bien les utiliser pour les tâches professionnelles. Pour revenir à l'aspect réseaux sociaux évoqué ci-dessus, les nouveaux arrivants dans le monde du travail considèrent leur entreprise comme leur communauté et considèrent la base d'utilisateurs des systèmes qu'ils utilisent au sein de l'entreprise comme un endroit dans lequel ils peuvent obtenir de l'aide, rédiger des commentaires ou bloguer sur des sujets d'actualité et établir des contacts. Pour eux, tout a un aspect social.

Réunir toutes ces informations permet de se rendre compte de toutes les bonnes raisons d'adopter la consomérisation de l'informatique d'entreprise. D'autant plus qu'il est à ce stade clairement impossible de freiner cette tendance. L'adoption de la consomérisation soulève cependant une autre question pertinente :

COMMENT GÉRER ET SÉCURISER LA CONSUMÉRISATION

Dans un environnement consomérisé, le département informatique doit faire face à une série de défis concernant principalement la visibilité et le contrôle des nombreux dispositifs personnels :

Gestion des dispositifs personnels

Dans ce cas, la gestion des dispositifs personnels a deux objectifs. D'une part, elle offre à l'utilisateur une expérience exempte de problèmes et aisée afin d'optimiser sa motivation et sa productivité. D'autre part, un certain niveau de contrôle des dispositifs personnels permet de minimiser l'exposition de toutes les parties (dispositif, utilisateur et réseau de l'entreprise) aux risques de sécurité conformément à l'idée qu'un dispositif bien géré est, dans la plupart des cas, un dispositif plus sécurisé.

Exposition des données d'entreprises sensibles stockées sur des dispositifs

Les données d'entreprises sensibles peuvent être exposées de plusieurs manières à des parties tierces non autorisées. Le vol ou la perte d'un dispositif mobile est le cas de figure le plus simple : chaque année, des millions de téléphones et ordinateurs portables sont déclarés volés. Les données sensibles stockées sur le dispositif sont alors considérées comme compromises et, selon la nature de ces données, une fuite de données doit être signalée aux autorités, ce qui peut entraîner des frais atteignant 50 000 \$ pour chaque dispositif et affecter la réputation.

Divulgaration de données d'entreprise sensibles via des applications grand public

Les utilisateurs se servant du même dispositif à des fins privées et professionnelles, les données sensibles peuvent facilement, que l'utilisateur ait ou non des intentions malveillantes, être transférées sur un autre dispositif, envoyées par e-mail, par messagerie instantanée ou par tout autre canal de communication non professionnel.

Introduction de données ou de logiciels malveillants

Étant donné qu'ils peuvent être introduits dans le réseau de l'entreprise de diverses manières, les programmes malveillants représentent un problème évident. Un dispositif personnel peut se retrouver infecté simplement en navigant sur le Web sans protection contre les menaces Web ou en étant utilisé dans un environnement non sécurisé. Il peut contenir des applications ou données infectées qui peuvent compromettre le réseau d'entreprise, exploiter les serveurs et machines de l'entreprise pour en infecter d'autres (bots) ou dérober des informations sensibles. [5]

TREND MICRO EST LÀ POUR VOUS AIDER

Trend Micro, leader international de la sécurité Internet, crée un monde sécurisé pour l'échange d'informations numériques grâce à ses solutions de sécurité de contenu Internet et de gestion des menaces destinées aux entreprises et aux particuliers. En tant que société pionnière dans la sécurité de serveur avec plus de 20 ans d'expérience, nous fournissons une sécurité de client, de serveur et de cloud à la pointe de la technologie de manière à répondre aux besoins de nos clients et de nos partenaires, à bloquer plus rapidement les nouvelles menaces et à protéger les données dans des environnements physiques, virtuels et de cloud. Reposant sur l'infrastructure de sécurité Internet Trend Micro™ Smart Protection Network™, nos technologies, nos produits et nos services de sécurité Internet à la pointe du secteur permettent de bloquer les menaces là où elles émergent, à savoir sur Internet, et bénéficient d'une assistance fournie par plus de 1 000 experts répartis dans le monde entier, spécialisés dans le renseignement sur les menaces.

L'expertise de Trend Micro en matière de sécurisation des environnements professionnels vous aide à relever les défis associés à la consommerisation.

La gestion et la sécurité des dispositifs mobiles permettent l'utilisation des smartphones et des tablettes :

Trend Micro est conscient qu'un dispositif bien sécurisé est avant tout un dispositif bien géré, mais la simple gestion des dispositifs mobiles à l'aide d'une solution innovante de gestion des dispositifs mobiles classique ne suffit pas. Seule la combinaison d'une gestion des dispositifs mobiles et de fonctionnalités de sécurité peut vous permettre de sécuriser de manière efficace le passage de votre informatique mobile à la consommerisation. La gestion et la sécurité des dispositifs mobiles faisant partie de notre offre de sécurité des points finaux, notre solution peut devenir votre centre de commandes pour toutes les tâches de gestion et de sécurité des points finaux, qu'il s'agisse de PC,

d'ordinateurs portables, de Mac, de smartphones ou de tablettes et quel que soit leur système d'exploitation (Android, Windows, Symbian, Apple iOS ou BlackBerry OS).

Des agents de sécurité légers assurent, avec un impact minimum, la sécurité des dispositifs personnels :

Les utilisateurs sont très sensibles à la baisse des performances et à l'utilisation inappropriée des ressources sur leurs points finaux. Pour les points finaux personnels de type ordinateur de bureau, y compris les Mac, Trend Micro a développé des agents de sécurité qui exploitent les renseignements sur les menaces en ligne plutôt qu'à partir de fichiers de signatures situés sur le dispositif. Les mises à jour volumineuses de fichiers de signatures ne sont ainsi plus nécessaires et l'espace mémoire occupé par ceux-ci est libéré. Il a été prouvé que les solutions de sécurité des points finaux de Trend Micro utilisent jusqu'à 60 % de ressources en moins et présentent une vitesse de scan 50 % plus élevée que les solutions concurrentes tout en offrant une protection générale jusqu'à 50 % meilleure.

La reconnaissance de la virtualisation et la sécurité en ligne vous assurent un passage au cloud en toute sécurité.

La virtualisation des applications et des postes de travail apparaît comme étant l'une des méthodes préférées pour autoriser l'accès aux ressources de l'entreprise n'importe où et depuis n'importe quel dispositif. Les solutions de Trend Micro sont conçues pour prendre en considération les exigences spécifiques des environnements virtualisés, optimisant ainsi les performances et les retours sur investissement de la virtualisation.

Pour faire face aux problèmes de confidentialité lors du passage au cloud public, Trend Micro est le leader sur le marché grâce à la toute première solution spécialement conçue pour vous permettre de contrôler et protéger vos données d'entreprise sensibles, optimisant ainsi les bénéfices du cloud computing.

La protection complète des données protège votre image de marque et permet la prise en charge de la conformité :

Trend Micro offre et intègre des solutions de protection des données de bout en bout qui permettent aux clients de protéger leurs données sensibles, qu'elles soient stockées, en cours d'utilisation ou en cours de transfert. Une sécurité des points finaux adaptée au contenu limite également le risque de fuite de données.

La détection des menaces de couche réseau vous permet de voir l'invisible :

L'appliance Trend Micro Threat Detection, disponible avec Threat Management Services, constitue un moteur multiprotocole de détection et de réduction en temps réel des menaces au niveau de la couche réseau qui repère les modèles de communication malveillants et vous aide à identifier les dispositifs mal intentionnés, non gérés et non sécurisés.

CONCLUSION

La « consommation » et la mobilité de l'informatique des grandes entreprises sont des tendances réelles et irréversibles qui nécessitent une attention particulière et des solutions innovantes afin d'assurer la sécurité des points finaux au fur et à mesure de l'évolution du risque de fuites. Cependant, si des outils et stratégies adaptés sont utilisés pour guider et assister les entreprises, les bénéfices peuvent être immenses pour toutes les parties impliquées :

- Les utilisateurs peuvent désormais choisir leurs dispositifs et travailler avec ces dispositifs à l'endroit et au moment où ils sont les plus productifs.
- La conformité aux réglementations est facilitée et le département informatique est libéré des contraintes de prise en charge des dispositifs. Il peut ainsi se concentrer sur des objectifs de sécurité plus stratégiques.
- Les utilisateurs sont plus satisfaits et plus productifs. Et l'entreprise dispose d'un avantage sur les concurrents qui, au lieu de profiter de cette tendance, cherchent à la freiner.

Trend Micro offre des solutions pour relever les nombreux défis critiques présents dans les environnements professionnels consommés et mobiles, permettant aux entreprises d'adopter en toute sécurité la consommation de leur informatique et d'en exploiter les bénéfices.

POUR PLUS D'INFORMATIONS :

[HTTP://WWW.TRENDMICRO.FR/CONSUMERISATION](http://www.trendmicro.fr/consumerisation)

RÉFÉRENCES

- [1] IDC Worldwide Quarterly Mobile Phone Tracker, January 2011 and IDC Worldwide Quarterly PC tracker, January 2011
- [2] Key Issues for the Consumerization of IT, 2009, Gartner, Inc., February 2009
- [3] Yankee Group, 2008 Blended Lifestyle Survey—U.S. Large Enterprise
- [4] CIO Magazine: “Why Enterprises Are Moving to Google Apps, Gmail”, June 10, 2009
- [5] <http://blog.trendmicro.com/trojanized-security-tool-serves-as-backdoor-app/>
<http://blog.trendmicro.com/trojanized-apps-root-android-devices/>

©2011 - Trend Micro Incorporated. Tous droits réservés. Trend Micro, le logo t-ball Trend Micro et TrendLabs sont des marques commerciales ou des marques déposées de Trend Micro, Incorporated. Tous les autres noms de sociétés et/ou de produits peuvent être des marques commerciales ou déposées de leurs propriétaires respectifs. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. [WP03_TMMS_1110510FR]