

Sécurité des outils de prise en main à distance des terminaux des salariés mobiles **Mobilité**

Posté par : JulieM

Publié le : 2/12/2013 13:00:00

Bomgar, le leader des solutions de prise en main à distance (PMAD) pour entreprises, révèle les résultats d'une étude réalisée par **Ovum**, spécialiste mondial de l'analyse des marchés des logiciels, des services et des télécommunications. Pour cette étude, 300 décideurs IT ont été interrogés en France, au Royaume-Uni et en Allemagne sur les difficultés que rencontrent les entreprises concernant l'assistance à distance de leurs utilisateurs de plus en plus mobiles. L'intensification continue des pratiques BYOD (bring your own device) et l'utilisation de multiples terminaux (tablettes, Smartphones, etc.) par les salariés mobiles contraignent l'IT à relever de nouveaux défis concernant la sécurité et les demandes d'assistance.

Il existe divers outils de prise en main à distance qui améliorent nettement le fonctionnement du support IT et son efficacité. Mais ces outils sont aussi une source majeure de violation de données pour les entreprises. Les vulnérabilités des outils eux-mêmes ou l'utilisation abusive de droits d'accès constituent des vecteurs d'attaques possibles. Les entreprises dont les salariés travaillent ou sont mobiles, comme celles qui ont de plus en plus recours aux services de tiers pour gérer certains aspects de leurs systèmes, doivent comprendre et mesurer les risques auxquels les expose l'utilisation de ces outils à distance.

À



À

Voici quelques-unes des statistiques que révèle cette étude :

À Près de 25 % de l'ensemble des salariés des entreprises interrogées sont plus ou moins mobiles (travailleurs à distance et télétravailleurs compris). Les entreprises interrogées en France, au Royaume-Uni et en Allemagne envisagent toutes d'accroître le niveau d'assistance qu'elles proposent à leurs salariés distants et en télétravail au cours des 18 prochains mois.

La technologie de prise en main à distance est fréquemment utilisée pour dépasser les PC traditionnels, par 75,3 % des professionnels sondés. Comparativement, 27,8 % seulement des entreprises proposent une assistance à distance pour les tablettes et 10,3 % seulement pour les Smartphones.

On assiste toutefois aux premiers déploiements d'outils de prise en main à distance des Smartphones et des tablettes. 52,7 % des entreprises envisagent de proposer une assistance à distance des Smartphones au cours des 18 prochains mois, et 44,5 % pensent faire de même pour les tablettes. Reste que de très nombreuses entreprises ne proposent pas d'assistance dédiée pour ces terminaux et ne le prévoient pas non plus dans un futur proche (27,8 % pour les tablettes et 37 % pour les Smartphones).

Beaucoup autorisent l'accès distant à leurs réseaux des fournisseurs tiers et 88 % des entreprises interrogées sollicitent plus d'un fournisseur extérieur. La plupart des sondés (56,3 %) autorisent entre 1 et 4 sociétés extérieures à accéder à leurs systèmes IT à distance. Seules 12,3 % des entreprises refusent tout accès de tiers.

Près de 36 % des sondés sont préoccupés par les éventuels risques de sécurité liés à l'assistance à distance, quand 31 % avouent ignorer les risques auxquels les exposent de telles vulnérabilités. 21,4 % des entreprises sondées ont de bonnes raisons de croire que leur plate-forme de prise en main à distance est sûre, et 11,9 % sont certaines d'être protégées.

« Le monde de l'assistance IT est en train de changer. Les professionnels ont besoin d'utiliser différents terminaux pour travailler en plus de l'habituel PC, et ils attendent légitimement des services d'assistance qu'ils les prennent en charge », déclare **Thierry Tailhardat**, Directeur France de [Bomgar](#).

« La prise en main à distance est un outil incontournable du service IT, gage d'une plus grande efficacité du support technique et de la satisfaction accrue des clients, en autorisant les techniciens à accéder à distance au système ou à l'appareil sur le terrain pour régler les dysfonctionnements. Et comme les salariés travaillent de plus en plus en dehors du bureau, le marché des outils de prise en main à distance est voué à se développer. »

« C'est aux services IT qu'il revient d'apporter l'assistance requise aux utilisateurs de plus en plus mobiles et distants, mais aussi de veiller à ce que les outils utilisés en ce sens comblent les failles de sécurité créées par le salarié mobile », ajoute **Adrian Drury**, responsable des études Consumer Impact Technology chez Ovum.