

FAQ du Programme de remplacement à chaud

1. Le programme de dépôt peut-il être utilisé pour déployer et récupérer des produits auprès d'employés qui sont aux États-Unis?

Oui, dans un tel cas, nous utiliserions un dépôt canadien et un dépôt américain et placerions des réserves appropriées dans chacun pour répondre à vos besoins. La création de billets serait centralisée.

2. Allez-vous offrir des outils pour saisir la configuration des appareils de réseaux, par exemple les commutateurs (switches)?

Un test POC devrait d'abord être effectué pour créer le modèle de fichier de configuration principal (master template config file) pour les commutateurs et par la suite, les spécifications seraient saisies sur le billet de l'événement.

3. Serait-il possible d'élaborer sur la configuration des hôtes ESXi?

Nous procéderions à la création d'un modèle maître avec vim-cmd hostsvc/firmware/backup_config et ensuite les spécifications de chaque endroit se retrouveraient sur chaque billet d'événement spécifique.

4. Qu'est-ce qui se passe pour les entreprises ayant un faible taux d'activités, y a-t-il des frais annuels à déboursier pour que l'abonnement demeure actif?

Aucun frais mensuels, ni minimums mensuels.

5. Avez-vous une liste de toutes les marques et de tous les modèles d'appareils acceptés dans ce programme?

Nous pouvons accommoder efficacement les appareils de TI de moins de 50 lb.

6. Pouvez-vous expliquer davantage comment vous administrez la sécurité des données des appareils retournés (par ex. les téléphones et les portables) entre le moment où ces appareils quittent l'utilisateur pour se rendre à vos installations jusqu'au moment où ils sont retournés à l'utilisateur?

Les données de ces appareils seront stockées dans un endroit sécuritaire. La migration des données locales d'un ancien appareil à un nouveau sera facilitée par un outil de migration de données USMT que nous pouvons créer selon vos besoins de TI (c.-à-d. quelles données transférer et de quel endroit à quel endroit).

7. Quelle taille d'entreprise souhaitez-vous servir avec le programme de remplacement à chaud?

Il s'agit d'une solution parfaite pour les entreprises de toutes tailles. Le principal critère à considérer est le nombre d'utilisateurs travaillant dans un bureau ne disposant pas d'une équipe de soutien technique sur place.

8. Lors de l'échange ou du redéploiement, l'équipement, a-t-il besoin d'être acheté chez Insight?

Le programme peut commencer avec les réserves des clients ou même alors que les réserves sont à zéro. Nous espérons que vous achèterez vos futurs appareils de TI chez Insight.

9. Quelle réserve serait nécessaire pour mon organisation (100 utilisateurs) et si la réserve n'est pas suffisante, que se passe-t-il?

Les exigences en matière de réserve dépendent du type et de l'usage des appareils. Nous vous partagerons nos connaissances de l'industrie et des pannes selon le type d'appareil et étudierons votre taux de pannes pour vous suggérer une réserve optimale. Des rapports préventifs et des inventaires réservés viendront les compléter à mesure que les réserves diminuent.

10. Ce programme est-il offert aux entreprises ayant des utilisateurs au Canada et aux États-Unis?

Oui, dans un tel cas, nous utiliserions un dépôt canadien et un dépôt américain et placerions des réserves appropriées dans chacun pour répondre à vos besoins. La création de billets serait centralisée.

11. Pour les activités de déploiement, et dans le cas de la COVID-19 où les employés font du télétravail, les appareils sont-ils expédiés au domicile du client ou au siège social de l'entreprise? De plus, quelles sont les mesures de sécurité en place pour vous assurer que les personnes qui travaillent à la maison reçoivent leurs colis, considérant que certains voleurs suivent les camions d'UPS et Purolator?

Les appareils peuvent être acheminés au domicile des utilisateurs. Nous aurons besoin du nom, du numéro de téléphone et de l'adresse de l'utilisateur et nos transporteurs les contacteront pour s'assurer qu'ils sont à la maison avant de faire la livraison.

12. Pouvez-vous mettre en place les configurations spécifiques des commandes de nouvel appareil/logiciel pour les nouveaux employés? Nous souhaitons nous assurer que lorsqu'ils commencent, leur système (portable, appareil de bureau, tablette, etc.) est configuré adéquatement, de plus, le fait d'être branché à Insight (par le biais de ServiceNow) permet-il de prolonger la configuration à des lecteurs de réseau spécifiques et à des logiciels tels que Bluebeam ou des configurations Microsoft personnalisées? Notez que ceci serait la même demande de configuration pour tous les employés. Le but est de réduire le processus d'accueil pour les nouveaux employés.

Nous pouvons configurer notre système dorsal (backend) de façon à être en mesure de configurer les appareils comme le ferait votre équipe de TI en prolongeant les connexions du VPN et des serveurs d'imagerie de votre domaine, jusqu'à nos laboratoires de données.

13. Comment vous assurez-vous que les données sont effacées en toute efficacité avant de procéder à un redéploiement dans une autre organisation et quelle preuve fournissez-vous pour prouver que ceci a été fait?

Si nous redéployons un de vos appareils en fin de vie dans une autre organisation, vous recevrez un certificat d'effacement des données.

14. Faites-vous la livraison dans de plus petites municipalités ou seulement dans les grandes villes

Nous pouvons accommoder les plus petites municipalités.

15. Les appareils vont-ils directement du dépôt à l'utilisateur ou au site à distance ou peuvent-ils passer par un administrateur de TI qui le configurera et l'expédiera ensuite à l'utilisateur?

Les deux options sont offertes, pour un service plus rapide, nous irions directement d'Insight à l'utilisateur.

16. Est-ce que ce service fonctionne différemment si vous êtes de la région métropolitaine de Vancouver comparativement à un client de l'Alberta? Comment?

Le service est le même dans les deux provinces; notre dépôt d'Edmonton couvre la Colombie-Britannique et l'Alberta.

17. Est-ce que l'analyse de notre compte et les rapports de compte nous permettront d'avoir plus d'information sur le programme choisi (abonnement par événement ou par appareil) pour nous assurer que le choix de programme est adéquat ou si nous devons passer à l'autre option?

Oui, nous procédons à une révision trimestrielle ou annuelle de votre compte et vous guidons vers le bon modèle de prix pour le renouvellement du programme (par événement ou appareil); la durée de notre énoncé des travaux (SOW) pour ce programme est d'un an et celui-ci peut être renouvelé pour un an.

18. Pouvez-vous nous parler plus en détail des mesures en place dans l'industrie pour lutter contre la COVID-19? Quelles sont ces mesures? Est-il possible de recevoir de la documentation sur les normes de l'industrie en matière de nettoyage des produits, tels que les portables, etc. Notre principale préoccupation demeure la sécurité de notre personnel et leur préoccupation vis-à-vis la réception d'articles par l'entremise de notre programme de remplacement à chaud.

Nous veillons nous aussi à bien nettoyer les appareils retournés à nos dépôts et avons implanté les normes de nettoyage associées à la COVID-19 recommandé par les manufacturiers. Nous pouvons vous partager des documents sur notre processus sur demande.