



Des services  
d'infogérance hors  
de l'ordinaire

## Étude de cas

# La protection de l'information de Family Insurance Solutions

Les assureurs détenant quantité de renseignements hautement confidentiels, ils sont susceptibles d'être fortement ébranlés par une rupture éventuelle de la sécurité de leurs systèmes informatiques. Ian James, directeur de l'informatique pour Family Insurance Solutions, une entreprise de la Colombie-Britannique, a déjà été aux premières loges lors d'une défaillance critique d'un système, et il a su en tirer les leçons qui s'imposent.

Family Insurance Solutions vend des polices d'assurance-automobile et d'assurance-habitation en Colombie-Britannique par l'intermédiaire de plus d'une centaine de courtiers dont les ventes atteignent plus de 50 millions de dollars par année. Cette entreprise se distingue par les gains d'efficacité dont elle a su faire profiter son réseau de courtiers, notamment au moyen de son système unique de points de vente en temps réel conçu autour d'applications d'automatisation du flux de travail. Le courtier bénéficie ainsi d'un grand avantage, mais pour Family Insurance Solutions, il n'y a pratiquement aucune solution de rechange manuelle qui soit viable pour délivrer ses polices d'assurance en cas de panne de système.

Une telle panne s'est d'ailleurs déjà produite et a perturbé considérablement le fonctionnement de l'entreprise, l'empêchant de fournir aux courtiers ses services habituels pendant presque toute une journée. C'est l'événement qui a sonné l'alarme pour les dirigeants de l'entreprise.

Après la panne, Family Insurance Solutions a fait appel à Fusepoint pour établir un plan de reprise de ses activités s'appuyant sur des systèmes d'appoint toujours prêts à prendre la relève dans des locaux temporaires. En plus de prévoir les moyens techniques nécessaires pour surmonter les pannes, ce plan comprend une marche à suivre détaillée permettant au personnel de prendre des décisions judicieuses dans des moments où la tension risque d'être grande.

En collaboration avec Fusepoint, Family Insurance Solutions a adopté une approche graduée dans son plan de maintien des activités, ce qui lui donne le maximum de souplesse au chapitre de la sécurité.

## Objectifs

- Fournir une solution sécurisée d'hébergement qui permet de gagner la confiance des courtiers à l'égard du système de points de vente en temps réel de Family Insurance Solutions.
- Garantir le fonctionnement sans interruption des systèmes employés par Family Insurance Solutions et son réseau de courtiers.
- Établir un plan complet de reprise après sinistre et de maintien des activités en cas de panne.

## Stratégie

- Héberger et prendre en charge l'infrastructure informatique de l'entreprise.
- Collaborer avec Family Insurance Solutions pour établir une stratégie de réactivation des systèmes essentiels et de reprise des activités dans des locaux temporaires.

- Fournir le soutien technique en tout temps pour le maintien de l'infrastructure essentielle de commerce électronique de l'entreprise et pour appuyer son personnel chargé des systèmes informatiques.

## Résultats

- Le réseau informatique de Family Insurance Solutions a été transféré sans aucune perturbation dans un centre informatique de pointe de Fusepoint.
- Les activités de Family Insurance Solutions reposent désormais sur une infrastructure informatique sécuritaire et extensible.
- Les systèmes de Family Insurance Solutions sont utilisables en tout temps par ses clients et son réseau de courtiers.
- Family Insurance Solutions est bien préparée en cas d'interruption de service ou de panne de système.



## Commentaires de Family Insurance Solutions

« Il est absolument essentiel que nos systèmes fonctionnent sans interruption parce qu'ils nous permettent de procéder sur-le-champ à la sélection des risques pour la vente de nos polices d'assurance. Avec Fusepoint, nous avons l'esprit en paix, car nous bénéficions d'un programme complet de reprise après sinistre et de maintien des activités. »

### Ian James

Directeur de l'informatique  
Family Insurance  
Solutions inc.

Pour en savoir davantage, consultez notre site web à  
[www.fusepoint.com/francais](http://www.fusepoint.com/francais) ou composez le **1.888.664.9001**