

**Entreprise :** Chronopost**Pays :** France**Nombre d'employés :** 3 800**Solutions :** Remote Support et
Privilege Remote Access**Secteur :** Transport

Présentation de l'entreprise

Chronopost, premier acteur national de la livraison express de colis de moins de 30 kilos au départ de la France vers les entreprises et les particuliers dans le monde entier, fait confiance à l'expertise et à la sécurité des solutions BeyondTrust depuis près de 5 ans. En France, Chronopost fait partie de de DPDgroup, le réseau international de livraison de colis n°2 en Europe. DPDgroup est le réseau de livraison de colis de GeoPost, société holding du Groupe La Poste.

Chronopost dessert 230 pays et compte 3 800 collaborateurs. A travers des technologies innovantes, un savoir-faire local, un service client dédié, 99 sites en Métropole et dans les DOM, 12 hubs et un réseau de 19 500 points de proximité (agences Chronopost, bureaux de poste et relais Pickup), Chronopost offre la meilleure expérience client possible à la fois pour les expéditeurs et les destinataires.

Son système d'information est construit sur Linux. Ses collaborateurs utilisent des devices et machines tournant sous des systèmes d'exploitation variés : Android, Windows et Linux.

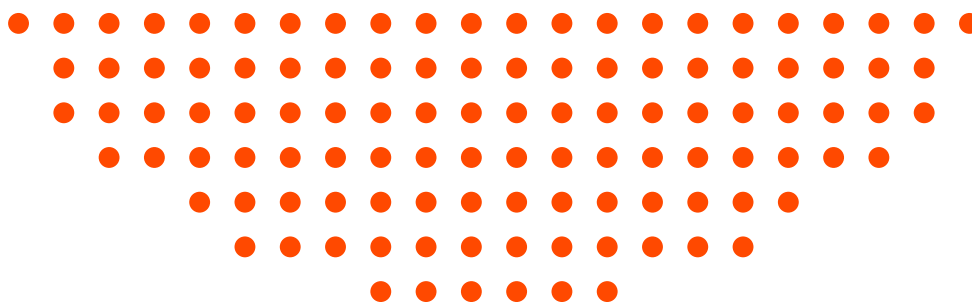
Optimiser la relation de support client

La collaboration avec BeyondTrust (qui s'appelait à l'époque Bomgar) débute en 2015. Pour répondre au mieux aux attentes de ses clients, dont certains évoluent dans des secteurs d'activité hautement confidentiels, Chronopost a souhaité changer de solution de prise en main à distance et se tourner vers une solution hautement sécurisée et compatible avec des environnements hybrides du fait de la diversification des plateformes à supporter. Parmi les différentes solutions testées, le choix de Chronopost s'est porté sur BeyondTrust Remote Support pour sa facilité d'intégration, sa sécurité tant pour le client que pour Chronopost, et sa capacité à être utilisée de manière full web avec un minimum d'impact sur les postes de travail des clients.

Utilisée initialement par 5 personnes du support shipping, son usage a aujourd'hui été étendu à une vingtaine de personnes pouvant se connecter en simultanément, et l'engouement pour la solution se précise.

« La solution Remote Support nous a apporté un gain de temps et de productivité, ce qui se révèle essentiel dans un secteur aussi concurrentiel que le nôtre. Le ROI est principalement lié à l'optimisation des déplacements des techniciens. Nous avons même reconditionné l'équipe qui se déplaçait en faisant évoluer les techniciens soit au support à distance, soit en tant que technico-commerciaux avant-vente »

LE RSSI DE CHRONOPOST



Etapes et perspectives de la collaboration Chronopost x BeyondTrust

- **2015**
la DSI de Chronopost choisit BeyondTrust Remote Support pour le support de ses clients.
- **2017**
L'usage de la solution Remote Support est étendu aux terminaux mobiles des chauffeurs Chronopost et au support de tous les postes de travail.
- **Fin 2017**
La DSI acquiert la solution Privileged Remote Access et, en 14 mois, la déploie sur le périmètre industriel.
- **Aujourd'hui**
Le déploiement de Privilege Remote Access se poursuit sur d'autres périmètres dont celui de la sûreté et de la chaîne de valeurs centrale.
- **A venir**
Le déploiement de la solution de gestion et rotation des mots de passe est envisagé pour répondre aux besoins de conformité, et de sécurité de certaines filiales sensibles (exemple le transport de médicaments), pour lesquelles Chronopost souhaite de plus en plus aller vers une démarche d'identification nominative jusqu'à la ressource de chacun des accès.

Des clients et partenaires conquis, des équipes fédérées

Aujourd'hui, les utilisateurs sont très satisfaits de la solution qui continue d'être déployée. « La solution est légère et rapide à déployer sur les systèmes standards. Pour les systèmes industriels qui utilisent des réseaux anciens, nous avons dû développer des interfaces pour en 'webifier' les fonctions et protocoles et les publier ensuite sur la solution BeyondTrust. Le plus difficile est l'accompagnement au changement des administrateurs en interne. Ces derniers, ayant vécu une mauvaise expérience avec une solution concurrente il y a quelques années, ont initialement montré un peu de réticence à l'égard des nouvelles solutions », indique le RSSI de Chronopost.

Il poursuit : « Beyondtrust a été fédérateur. Quand nous avons imposé BeyondTrust sur l'ensemble de la chaîne du SI, des équipes qui auparavant ne se parlaient pas se sont rapprochées et nous avons pu réaxer le support à tous ces systèmes d'information autour du centre de service. » En effet, bien souvent les soucis ne se produisaient pas dans les systèmes en eux-mêmes mais aux interfaces. Or dans ces situations, si la communication inter-équipes est compliquée, le problème peut perdurer longtemps. « BeyondTrust, avec ses fonctions de sessions partagées, améliore largement la collaboration inter-équipes, et c'est confortable », conclut-il.

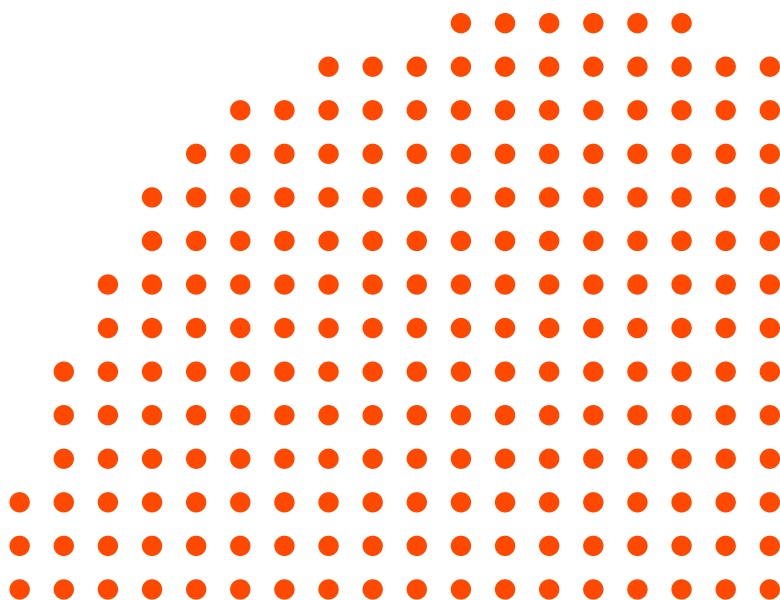
Au total, aujourd'hui ce sont environ 400 personnes (hors partenaires) qui se connectent via BeyondTrust.

Traçabilité des interventions et conformité réglementaire

Autre facteur ayant participé au choix de BeyondTrust Remote Support, Chronopost avait connaissance de la solution BeyondTrust Privilege Remote Access et envisageait de la déployer par la suite pour la gestion des accès privilégiés de nombreux profils : les experts du centre de service pour le support des clients en Europe, le service d'administration niveau 2 (bases de données, systèmes, applications, réseaux, etc.), la DSI de Chronopost, les équipes en charge des systèmes RH, un ensemble de partenaires industriels responsables de la maintenance industrielle, l'équipe sûreté et d'autres partenaires étatiques tels que la douane. Du fait de la diversité des acteurs concernés, il était important pour Chronopost de se munir d'une solution compatible avec des infrastructures hybrides.

L'objectif était de pouvoir reprendre la main sur les interventions de l'ensemble de ces populations pour assurer une sécurité, une traçabilité et une visibilité quant à leurs accès. Il était important pour Chronopost de savoir qui se connecte à quoi, notamment pour répondre aux exigences réglementaires (comme le RGPD) et encadrer les installations. Chronopost avait besoin d'une solution proposable à un audit et disposant d'une grande modularité en termes de capacité de workflow d'habilitation.

Si auparavant Chronopost pouvait parfois se retrouver confronté à des erreurs de manipulation d'interface d'administration de la part des partenaires industriels ou à des problèmes de responsabilité lors d'interventions, le déploiement de la solution Privileged Remote Access en 2017 sur le périmètre industriel lui a permis de reprendre la main sur les interventions et de créer un circuit de validation des prises en main à distance. La solution est intégrée dans l'application de gestion des droits d'accès de Chronopost et lorsqu'un utilisateur fait une demande, il peut la déclarer ou passer par le centre de services pour le faire. Grâce à la solution et à un centre de services ouvert 24/24h, Chronopost peut sécuriser, gérer et auditer les accès privilégiés à distance, et ainsi éviter toute erreur.



BeyondTrust est le leader mondial de la gestion des accès privilégiés (PAM), permettant aux organisations de sécuriser et de gérer l'ensemble de leur univers de privilèges. L'approche BeyondTrust Universal Privilege Management sécurise et protège les privilèges sur les mots de passe, les endpoints et les accès, donnant aux organisations la visibilité et le contrôle dont elles ont besoin pour réduire les risques, se mettre en conformité et augmenter leur productivité.