

Le CRiP et l'IMA choisissent les services managés d'Insight pour moderniser leur pratique collaborative et bâtir un écosystème 0365 sécurisé

Insight a été choisi par le CRiP et l'IMA pour accompagner leur migration commune vers Office 365 et adopter Microsoft Teams. À la clé, une agilité renforcée et une collaboration fluidifiée, même en mobilité. Les clubs associatifs se sont également appuyés sur les services managés d'Insight pour accompagner leurs collaborateurs dans ce changement et se recentrer sur des activités davantage stratégiques et créatrices de valeur.



Aperçu rapide

Le Crip et l'IMA ont fait appel aux services managés d'Insight pour assurer leur Migration vers 0365 et adopter Microsoft Teams.



Objectifs

Le CRiP, Club des Responsables d'Infrastructure, de technologies et de Production Informatique, a été créé en 2007 et dispose de 355 organisations adhérentes. Il s'agit du premier groupement français de directions IT, institution centrale du marché technologique français. Il réunit ainsi 12 000 membres (CTOs, DSI, et leurs équipes), dont des interlocuteurs de la direction IT de la plupart des grands groupes français mais aussi d'entreprises et d'administrations de tous secteurs d'activités et de toutes tailles. Son rôle est de produire du contenu opérationnel à forte valeur ajoutée. Il permet également à ses membres de partager des projets, de faire du réseautage, de valoriser les départements IT et enfin de réaliser de la veille technologique. Le Club fonctionne avec 14 groupes de travail, associés chacun à une thématique.

Le CRiP est également associé à l'IMA (Innovation Makers Alliance), le premier groupement français de directions innovations, en lien direct avec la BPI, la DGE et le ministère de l'économie et des finances. Ce club représente 95 entreprises et administrations adhérentes, rassemblant 4000 responsables stratégiques et opérationnels d'innovation technologique (Chief Innovation Officers, directions métiers menant des projets innovants, directions R&D et IT) pour travailler sur des thématiques autour de l'innovation d'entreprise.

Associations de loi 1901, le CRiP et l'IMA travaillent de manière exclusive avec ITiForums et Bee Inn. Ces entreprises commerciales gèrent le développement technique de leurs écosystèmes digitaux, leurs sites et réseaux sociaux. Elles sont également responsables de la logistique et de l'ensemble des activités commerciales en relation avec les fournisseurs de technologie, dans le cadre de sponsoring d'événements publics.

Ces 4 entités (CRiP, ITiForums, IMA, Beelnn), partagent les mêmes bureaux à Paris et Bordeaux et ont leurs activités étroitement connectées, au point que les équipes travaillent ensemble de manière continue. Elles communiquaient jusque-là par emails et partageaient des documents par le biais de plateformes diverses telles que Google Drive, Dropbox, etc. disponibilités de chacun, rendant leur collaboration digitale difficile. Ceci représentait un risque important en termes de sécurité et de perte des données.

De plus, leurs collaborateurs et partenaires disposaient de différentes versions d'Office, et leurs calendriers n'étaient pas connectés. Ils devaient ainsi s'appeler avant de programmer des meetings pour connaître les disponibilités de chacun, rendant leur collaboration digitale difficile.

Cet environnement hétérogène complexifiait, par ailleurs, l'échange de documents et nécessitait des actions chronophages en termes de dotation de droits de lecture. Ces 4 entités souhaitaient faire gagner cet écosystème en agilité et simplifier la collaboration digitale de leurs collaborateurs. Cette modernisation passait notamment par l'adoption d'un système à même de rendre visible les agendas respectifs des divers acteurs internes mais également en unifiant les plateformes de communications, employées à la fois en interne et par les adhérents des associations. Par ailleurs, les deux associations et leurs partenaires commerciaux fournissaient des téléphones à leurs collaborateurs. Cependant, ces derniers n'étaient utilisés que pour accéder à des emails dont l'historique était difficilement accessible (application MAIL sur iPhone), entraînant de ce fait une perte de temps non négligeable. Ces quatre acteurs souhaitaient donc trouver une solution leur permettant d'accéder rapidement à toutes leurs informations, de façon sécurisée, même en mobilité. Pour répondre à ces objectifs, ITiForums, instigateur de ce projet, en accord avec le CRiP, l'IMA et Beelnn, a choisi de s'appuyer sur la technologie Office 365 afin de bénéficier des dernières applications mises à jour et d'accroître la performance, en bâtissant un espace centralisé de gestion du savoir. Faisant le constat que la majeure partie des organisations adhérentes au CRiP et à l'IMA utilisaient Microsoft Teams, cette solution a été naturellement retenue comme plateforme de communication unique. ITiForums s'est tourné vers Insight, un intégrateur de solutions, premier LSP Microsoft Mondial, en capacité de mener le projet de bout en bout, notamment avec son offre de services managés. En effet, l'équipe technique de ces 4 entités, localisée à Bordeaux et de taille réduite, était jusqu'ici souvent sur-mobilisée par des actions opérationnelles, parfaitement externalisables, telles que la gestion des emails.

Opter pour l'offre clé en main d'Insight permettait au CRiP et aux autres entités d'avoir une extension totalement personnalisée de leur service IT commun. Cette dernière, assurée par des experts pointus sur les technologies Microsoft, pouvait ainsi gérer les difficultés liées à toutes migrations des systèmes et faire l'interface avec l'éditeur tout en répondant aux inquiétudes et problématiques des utilisateurs. Par ailleurs, externaliser la gestion du projet permettait aux équipes techniques des 4 entités de se concentrer sur des actions plus stratégiques et ne nécessitait pas de les faire monter en compétence.

La Solution

Bien que le nombre de collaborateurs concernés par la migration soit moins grand qu'au sein d'un grand groupe, le projet était particulièrement complexe. En effet, chaque utilisateur disposait de systèmes, de logiciels et de périphériques différents. Ceci impliquait l'élaboration d'une stratégie spécifique pour quasiment chaque compte migré. Une phase de veille et de référencement a donc été nécessaire en amont, afin d'identifier les problématiques et habitudes de travail individuelles de chacun des postes concernés et ainsi, trouver les outils adéquats. Après s'être accordés sur les objectifs et l'agenda du projet, une ligne téléphonique de support a été mise en place pour expliquer le processus et répondre aux interrogations. Cette dernière a été particulièrement utilisée pour apaiser en interne, la crainte de perdre les architectures e-mail existantes et les données. Un accompagnement du changement individualisé a également été instauré afin de faciliter l'adoption, notamment sur mobile. Une fois la migration effective, Insight a également su conseiller sur le choix de licensing le plus rentable et assurer la négociation pour générer des économies aux 4 entités. Ainsi, le choix initial s'était porté sur une formule Microsoft E3 mais cette dernière était surdimensionnée. Insight les a réorientés sur une version standard, bien moins coûteuse. Par ailleurs, le fournisseur de services a paramétré la console administrative afin de s'assurer de ne perdre aucun email, même si celui-ci ne correspond pas à la configuration retenue.

Au CRiP nous avons deux partenaires quotidiens et stratégiques: ITiForums et Beelnn. Donc le fait que nous soyons désormais tous sous le même environnement Office 365, cela a vraiment créé du lien. Cela nous a permis en interne de sortir des modes en silos avec par exemple des fichiers séparés, et d'entrer dans une nouvelle ère de collaboration. De plus, en externe, nous avons vraiment besoin, d'autant plus avec le Covid-19, d'un outil flexible nous permettant d'organiser des rendez-vous et des conférences en digital, et passer à MS Teams nous a permis de débloquent tout problème technique, car c'est aujourd'hui LA référence chez nos adhérents. Enfin, l'accès aux outils Office sur mobile, comme Teams ou OneDrive, fut une vraie révolution chez nos employés, qui n'utilisaient auparavant que très peu leur téléphone pour collaborer. Je dois également noter que j'ai trouvé les équipes Insight extrêmement réactives, à l'écoute, et je dirais même bienveillantes.

Sylvie Roche - Directeur Général, CRiP



Les bénéfices

La migration a été un franc succès. Passer sous O365 a permis de fluidifier la collaboration entre les associations et leurs partenaires commerciaux et a sonné le glas d'un mode de travail en silos. Ces acteurs sont digitalement intégrés dans le même écosystème et les processus sont simplifiés. Une gestion de la connaissance plus profitable est aujourd'hui instaurée, via des outils tels que SharePoint et OneDrive, pour un partage de l'information agile mais aussi totalement sécurisé. Les boîtes de réception emails sont à présent également protégées des spams intempestifs pour un plus grand confort des collaborateurs. Les services managés d'Insight représentent un gain de temps non négligeable. Ils ont permis de libérer les équipes techniques des plaintes auparavant quotidiennes de bugs, d'oublis de mot de passe, des dotations de licences etc. qui représentaient à elles-seules entre 5% et 10% de leurs activités quotidiennes, libérant ainsi du temps pour des actions plus stratégiques. Le choix de Microsoft Teams, référence chez les adhérents des 2 associations, a supprimé de nombreux problèmes techniques et permis au CRiP et à l'IMA de communiquer plus facilement avec tous leurs partenaires externes. Cela représente une donne plus que nécessaire pendant cette période de crise sanitaire où les appels en visioconférence sont décuplés. L'accompagnement au changement dispensé par Insight a également permis au CRiP, à l'IMA et aux 2 entités commerciales de s'assurer de la satisfaction de leurs équipes. Le projet bénéficie d'un taux d'adoption remarquable puisque la quasi-totalité des collaborateurs emploie aujourd'hui Microsoft Teams une fois par semaine, et utilise désormais leur mobile de manière quotidienne pour accéder aux différents outils

Faire appel aux services managés d'Insight, c'est s'offrir l'opportunité de ne plus avoir à penser à la manière dont on va collaborer et aux moyens d'entreprendre si cela ne fonctionne pas. C'est réellement une extension de notre DSI avec des intervenants toujours réactifs, bienveillants et à l'écoute. Nous n'avons jamais été aussi performants qu'aujourd'hui et je suis très satisfait de l'engagement d'Insight qui a apporté un suivi individualisé et nous a permis non seulement de mener à bien ce projet mais aussi de concentrer notre temps sur notre cœur de métier et aux actions créatrices de valeur. De plus, nos collaborateurs sont très souvent en mouvement et pouvoir profiter de la même expérience de collaboration et de toutes les informations nécessaires via nos téléphones mobiles, nous fait gagner un temps de travail considérable

Christophe Grosbost, Président d'ITiForums et

Directeur Stratégique du CRiP &

de l'IMA

Gérer le présent. Transformer le futur

info.fr@insight.com • fr.insight.com •