



## Telstar choisit Office 365 pour améliorer la collaboration et la communication entre ses collaborateurs, gagner en efficacité sur son service client et optimiser la gestion de ses moyens informatiques

Dans cette PME de 120 personnes, le courrier électronique joue un rôle clef dans les communications entre les collaborateurs et les clients. En migrant sa messagerie classique vers Office 365, l'entreprise a fluidifié les échanges, allégé la charge de travail de son service informatique, et optimisé ses processus avec un intranet. Prochaine étape : l'amélioration de son service client avec un extranet, également dans le cloud.

### Panorama de la solution

#### En bref

Fondée en 1963 et spécialisée dans la vente et la location de matériel de pompage, Telstar est une PME de 120 employés répartis sur sept agences en France. La société a réalisé un chiffre d'affaire de 22,5 millions d'euros sur son dernier exercice (2012-2013) et elle compte environ 2 300 clients. [www.telstar.fr](http://www.telstar.fr)

#### Mission

Migrer le serveur de messagerie interne vers le cloud et adopter au passage de nouveaux outils de communication pour fluidifier les échanges.

#### Enjeux du projet

Alléger le travail du service informatique pour lui permettre de se concentrer sur les applications métier et intégrer une flotte mobile importante et hétérogène.

*« Savoir gérer un serveur de mail correctement ne signifie pas que l'on crée de la valeur ajoutée. Je préfère consacrer nos ressources informatiques aux applications métier où leur expertise sera plus lucrative pour l'entreprise »* : Mathieu Gille, PDG de Telstar, société spécialisée dans la vente et la location de matériel de pompage, n'a pas hésité longtemps. Quand l'heure est venue de faire évoluer son serveur de messagerie interne, le cloud s'est imposé tout naturellement. Un choix stratégique pour cette société composée pour moitié de commerciaux, sédentaires et itinérants. *« Clairement, les outils de communication jouent un rôle critique dans notre activité »*, précise Mathieu Gille.

### Le besoin : moderniser les outils de communication

Obsolète, le serveur de messagerie interne de Telstar était en effet à bout de souffle. Pour Mathieu Gille, l'équation était relativement simple : *« je voulais décharger mon service informatique en y mettant toutefois une condition : il ne fallait pas que le cloud revienne plus cher qu'une gestion interne. Nous avons envisagé d'autres solutions qu'Office 365 mais le différentiel de prix ne justifiait pas un changement des habitudes de nos utilisateurs, accoutumés à la suite bureautique de Microsoft et à Outlook »*.

Limité au départ à une évolution de messagerie, le projet va toutefois prendre de l'ampleur. Profitant des opportunités offertes par Office 365, Telstar décide en effet de renforcer le potentiel de son intranet, d'utiliser OneDrive pour décharger ses serveurs de fichiers

internes, de mettre en place Lync Online pour optimiser la communication et même, à terme, de déployer un extranet pour ses clients.

Grâce à la Software Assurance, offre de services complète permettant d'augmenter la valeur des investissements logiciels, Telstar profite de l'occasion pour homogénéiser l'ensemble de son parc informatique, composé d'environ 80 postes fixes et autant de périphériques mobiles (Iphone, Ipad et autres tablettes).



*« Savoir gérer un serveur de mail ne crée pas de valeur ajoutée. Je préfère consacrer nos ressources informatiques aux applications métier »*  
Mathieu Gille, PDG

### La solution : un hébergement 100 % dans le cloud avec Office 365

Débuté en juillet 2013, la migration des 120 boîtes à lettres vers le cloud a duré environ 15 jours. Accompagné par Be Cloud, Telstar a rencontré quelques problèmes, liés notamment au choix d'architecture. *« Même en cas de coupure de notre connexion Internet, les outils du cloud restent accessibles en 3G, à partir de la flotte de périphériques mobiles »*, explique Mathieu Gille.

« Office 365 a non seulement répondu à nos attentes mais nous a également ouvert de nombreuses opportunités que nous comptons exploiter dans un futur proche pour optimiser les activités de notre société ».  
Mathieu Gille, PDG

*Mais cela n'est vrai que si tous les outils sont dans le cloud. Or, dans un premier temps, nous avons conservé notre annuaire Active Directory en interne. Résultat, en cas de coupure, le cloud ne pouvait plus interroger l'annuaire! C'est pourquoi nous avons finalement décidé de migrer notre annuaire vers le cloud afin de ne plus être bloqués par les dysfonctionnements de notre fournisseur d'accès ».*

### Des bénéfices immédiats et mesurables

Finalisée en septembre 2013, la migration a été suivie d'une mise à jour des outils sur les postes de travail. Certains utilisateurs étant jusqu'alors encore équipés d'Office 2003, Be Cloud a mis à profit sa plateforme de formation à distance pour accompagner le changement et familiariser les collaborateurs de Telstar à la nouvelle interface de la suite bureautique.

Aujourd'hui, Telstar se prépare à une autre évolution. La société travaille en effet sur une nouvelle version de son intranet. Basé sur Sharepoint Online, il proposera des fonctions de gestion documentaire ainsi que des modules de suivi pour le service après-vente, de transfert de matériel entre agences, de gestion des achats ou encore une photothèque. « Sharepoint Online va devenir l'application centrale de notre société et nous envisageons à terme des fonctions extranet pour fluidifier la communication avec nos clients et améliorer la qualité de notre service », dévoile Mathieu Gille.

La migration vers le cloud a été très bien accueillie par les utilisateurs. Là où ils ne

disposaient que de 2 Go d'espace pour leur boîte à lettres, ils en ont aujourd'hui 50. Et le Webmail Outlook Web App, est particulièrement apprécié par les collaborateurs itinérants.

Pour l'heure, Lync Online est encore peu utilisé, « mais c'est une question de sensibilisation, précise Mathieu Gille. La messagerie instantanée présente en effet de nombreux avantages dont la possibilité de dialoguer directement avec un interlocuteur, de joindre un fichier et surtout de voir si la personne est disponible ou pas, fonction que ni le téléphone ni la messagerie ne proposent. Lync Online pourrait ainsi favoriser une réduction des échanges de courriers et contribuer à une communication plus réactive et efficace ».

De fait, cette évolution vers le cloud a ouvert de nombreuses perspectives à Telstar et Mathieu Gille compte bien explorer toutes les possibilités offertes pour faire évoluer les processus de la société. « Cela peut sembler stupide, mais le plus grand bénéfice de cette migration est que tout fonctionne à merveille, constate Mathieu Gille. Nous ne sommes plus pollués par des dysfonctionnements de messagerie ou des erreurs de synchronisation de nos courriers et nous disposons d'outils modernes avec des interfaces plus intuitives, ce qui nous fait gagner beaucoup de temps. Parallèlement, notre parc informatique est désormais à jour et nous bénéficierons toujours des dernières évolutions des solutions de Microsoft sans avoir à fournir le moindre effort puisque tout est géré au niveau du cloud. Notre service informatique peut ainsi se concentrer sur les applications métier, ce qui était l'un de nos objectifs de départ. Enfin, l'adoption du cloud s'est concrétisée par une réduction de 15% de notre budget informatique! » ■



#### Bénéfices

- Une communication plus fluide
- Un espace de stockage important
- Un service informatique plus efficace
- Une plateforme collaborative évolutive



#### Technologies utilisées

- Microsoft Office 365



#### Partenaire

Société de conseil et de services informatiques présente en France et en Belgique, Be Cloud est spécialisée dans les solutions clefs en main et sur-mesure d'infogérance dématérialisée s'appuyant sur le cloud. Partenaire Microsoft, Be Cloud a déployé des solutions Office 365 auprès de 7 000 utilisateurs sur les 18 derniers mois.  
<http://be-cloud.fr>