

Renault, OBS et Refresh IT Solutions | un tiercé gagnant

SUCCESS STORY

Dans le cadre du projet NOUMEA, Renault confie à OBS et Refresh IT Solutions la délicate mission de migrer 65 000 utilisateurs répartis dans 16 pays. Un défi audacieux mais largement relevé par le duo OBS - Refresh IT Solutions.



Orange Business Services est l'un des plus grands fournisseurs mondiaux de solutions intégrées. La société fournit et commercialise des services et solutions de télécommunications et informatiques aux entreprises et entités du secteur public. Créée en 2006, Orange Business Services est une filiale de France Télécom qui réunit l'expertise et le savoir-faire d'Equant, d'Orange, France Télécom et de ses filiales telles que Transpac, Almerys, Etrali, EGT, Obiane. Présente dans 166 pays, Orange Business Services (OBS) fournit actuellement un million d'entreprises en solutions mobiles, 3750 multinationales en réseaux et services IP et 400 000 petites, moyennes et grandes entreprises nationales. Avec 20 000 employés, OBS couvre près de 220 pays dans le monde.

L'appétence des entreprises pour les services de messagerie Exchange dans le « Cloud » et « on premises » ont fait exploser la demande de migration de messagerie et postes de travail dans lesquelles OBS s'est également spécialisé, notamment avec le programme Business Together with Microsoft, élargissant ainsi son portefeuille de services aux entreprises. OBS assure le conseil, la gestion de projets de migration, la mise en œuvre et le support opérationnel de plates-formes Exchange.

Collaboration de longue date

A l'instar de ses grands partenariats, Orange Business Services, via sa filiale Obiane, a choisi de s'associer à Refresh IT Solutions, entreprise experte et innovante dans le traitement de projets de migration. Refresh IT Solutions et OBS travaillent depuis plus de 3

ans en étroite collaboration sur le déploiement de messagerie Microsoft Exchange par la mise en œuvre de solutions automatisées. Pour Roméo Verdier, Directeur Technique chez OBS: « S'adresser à Refresh IT Solutions pour les projets de migration que nous avons, nous est apparu comme une évidence. Leur expertise et savoir-faire dans le domaine ainsi que leurs solutions novatrices répondent parfaitement aux attentes de nos clients ». L'association Refresh IT Solutions - OBS a abouti à la conclusion d'un « forfait à la boîte à lettres migrée » qui permet de proposer aux entreprises une migration à moindre coût et de répondre à leurs besoins dans les délais impartis.

Projet de grande envergure

Tendance de fond depuis quelques années, la migration de messagerie confirme sa réputation d'impératif opérationnel et fonctionnel. Les grandes entreprises renoncent progressivement à leurs serveurs décentralisés pour un système d'information (SI) consolidé dans une plateforme flexible et modulable. Renault n'a pas échappé à cette tendance technologique qui permet à la fois d'accroître les performances du SI mais également (et entre autres choses) de déployer diverses applications. En 2008, l'entreprise repense complètement l'architecture de son système et souhaite migrer sa messagerie, de Sun iplanet et Oracle Calendar vers Microsoft Exchange 2007.

A Propos de Renault

Le Groupe Renault, présent dans 118 pays, conçoit, développe, fabrique et vend des véhicules particuliers et utilitaires légers sous trois marques : Renault, Dacia et Renault Samsung Motors. Pour répondre aux nouveaux défis que rencontre l'industrie automobile, tant écologiques qu'économiques, Renault s'appuie sur deux piliers : l'amélioration des technologies existantes avec de nouvelles générations de moteurs à faibles émissions de CO2 et le programme de rupture « Zéro émission ». Renault lancera une gamme « Zéro émission » avec trois véhicules électriques dès 2011 puis un quatrième en 2012. Cette gamme mettra l'innovation à la portée du plus grand monde. Avec son partenaire Nissan, Renault vise le leadership mondial en termes de commercialisation en masse de véhicules zéro émission.

Le Projet

- Changement de messagerie : passage de Sun iplanet à Exchange 2007
- Abandon de Oracle Calendar et migration vers Exchange
- Migration de 65 000 BaL répartis sur 80 sites
- Disposer d'un outil global de déploiement
- Traitement des impacts sur les postes de travail
- Prise en compte de l'utilisateur dans le processus



Solution & Bénéfices

Refresh Messaging

- Plateforme centralisée et automatisée de déploiement et de migration
- Intégration dans l'écosystème source et cible
- Capacité à traiter la migration Oracle calendar
- Exécution à base de processus

Bénéfices

- Rapidité de la migration
- Coûts réduits par l'absence de déplacement
- Continuité de service de la messagerie tout au long du processus de migration
- Aucune perte de données
- Transparence de la migration pour les utilisateurs
- Traitement automatisé de l'ensemble des impacts sur le poste de travail

Fort de leurs expériences dans le domaine, OBS et Refresh IT Solutions sont sollicités pour la migration de 65 000 Boîtes à Lettres (BAL), répartis dans 16 pays du globe.

Renault souhaita que la migration se fasse depuis la France et sur plusieurs mois tout en respectant un calendrier général qui prévoyait :

1. Un pilote de migration de 2000 à 3000 utilisateurs début 2009
2. La migration de 30000 utilisateurs en 2009
3. La migration de 35 000 utilisateurs en 2010

A cela, le client Renault demanda à ce que chaque utilisateur soit impliqué dans le processus de sa migration. Il était crucial que chaque employé Renault soit informé automatiquement de sa date de migration et puisse être averti des consignes à respecter pour le bon déroulement du changement côté poste de travail.

Un projet en 3 phases

Le travail en amont avec l'équipe d'Orange Business Services a abouti au choix de la mise en œuvre de la solution « Refresh Messaging ». Une migration réussie repose sur trois fondamentaux qui sont: la gestion des données à migrer, la gestion des utilisateurs et la gestion du poste de travail. L'approche « Software + Services » de Refresh IT Solutions était en adéquation avec les enjeux du projet; raison pour laquelle OBS décida de confier l'intégration de la solution dans l'écosystème Renault et le pilote à Refresh IT Solutions, et se concentrer sur le déploiement global des 65000 BAL.

Les premières étapes du projet ont consisté à définir le design détaillé des scénarios retenus et l'intégration de « Refresh Messaging ». Cette étape s'est avérée délicate en termes de communication inter-client mais elle fut rapidement résolue par la mise en place d'un coordinateur technique. La phase de « Pilote », quant à elle, s'est achevée début 2009 permettant de migrer près de 2000 BAL comme le souhaitait la Direction de projet Renault.

En phase 2, OBS procéda à la migration de 30 000 Boîtes à Lettres supplémentaires et ce sans incident, et avec le support de Refresh IT Solutions.

« La prise en main du déploiement a nécessité un support rapproché de quelques semaines seulement, après quoi OBS a été complètement autonome pour exécuter réaliser les migrations », déclare Patrick Gangneux, Directeur Général Adjoint de Refresh IT Solutions.

« Nous tirons un bilan positif sur la mise en place de procédures pour la définition des rôles et de la répartition des tâches et de la mise en place d'évolutions techniques sur le produit de migration pour pallier aux difficultés humaines », affirme Roméo Verdier, Directeur Technique chez OBS.

Industrielle, Qualitative, Souple

La solution « Refresh Messaging » présente des nouveautés majeures en matière de migration de messagerie puisqu'elle permet un processus automatisé, fiable, efficace et sécurisé, tout en optimisant les coûts et ce, quel que soit la dimension et densité du projet.

Les fonctionnalités uniques de « Refresh Messaging » reposent sur sa capacité à paramétrer le « workflow ». Cette approche « qualitative » de la solution a permis aux équipes d'OBS de segmenter la migration en fonction des « profils utilisateurs » priorités par le client Renault. Ainsi près de 30 000 BAL et leur agenda Oracle Calendar furent migrés en priorité en 6 mois en 2009.

Outre le fait que « Refresh Messaging » soit une plateforme de services industrielle, elle permet de synchroniser le paramétrage des postes utilisateur avec la migration des Boîtes à Lettres et des services complémentaires. Par conséquent, le déploiement a pu être réalisé en toute transparence et sans discontinuité des services pour l'utilisateur. La solution Refresh Messaging est connue et fortement appréciée pour les possibilités qu'elle offre de piloter centralement la migration des messageries via son interface Web ; elle permet également de visualiser le processus de migration à distance et donc d'agir sur d'éventuels incidents. La qualité perçue par l'utilisateur final est assurée continuellement grâce à cette fonction.

Pour Roméo Verdier : « Refresh Messaging

« La réalisation du projet et sa réussite ont été permises grâce au déploiement de Refresh Messaging. Les objectifs ont été parfaitement atteints. Roméo Verdier, Directeur Technique, OBS France

est une plateforme qui répondait pleinement à nos besoins et aux attentes de Renault. Ce qui nous a séduit avant toute chose est la gestion des capacités de migration journalières. Ce projet concernait plus de 65 000 BAL répartis partout dans le monde. Cet outil de migration a su gérer et prendre en compte la dimension internationale du client avec le paramétrage de la migration selon les « time - zones ». Renault souhaitait impérativement communiquer avec ses utilisateurs quel que soit leur localisation et dans leur langue ce que Refresh Messaging offre nativement.

« Refresh Messaging » garantit la cohabitation des systèmes de messagerie entre l'environnement existant et la nouvelle infrastructure. Renault qui désirait recevoir un reporting des étapes de la migration a été surpris par la capacité de la solution à fournir un rapport détaillé de l'avancement du projet. Malgré la complexité du projet, la réduction des coûts était facilement notable. Le délai imparti à la migration a été respecté par Refresh IT Solutions ; toutes les Boîtes à Lettres ont été migrées en temps et en heure, avec notamment les 35 000 derniers utilisateurs déployés en moins de 5 mois.

Témoignage exceptionnel de Renault

« La réalisation du projet et sa réussite ont été permises grâce au déploiement de Refresh Messaging. Les objectifs ont été parfaitement atteints. La cadence et la qualité de la migration étaient en phase avec les attentes. Indubitablement, l'expertise de Refresh IT Solutions en matière de migration de messagerie a grandement participé au succès du projet Renault » affirme Roméo Verdier, Directeur Technique chez Orange Business Services.

Pour Renault, comme pour Orange Business Services les avantages de « Refresh Messaging » sont indéniables. La solution ainsi que les prestations de Refresh IT Solutions sont inégalables dans l'industrie. L'expertise de Refresh IT solutions confirme sa position de leader en France. D'après l'enquête de satisfaction menée par Renault, plus de 86% des utilisateurs ont été complètement satisfaits de la migration opérée par « Refresh Messaging ». Le management de Renault, qui habituellement ne s'exprime pas sur un service sous-traité, a souhaité témoigner de la qualité et la réussite de ce projet.

www.refresh-it-solutions.com



« Pour un client de cette taille, je pense que l'engagement et l'association de l'éditeur avec un partenaire solide comme OBS est un gage de réussite et de maîtrise d'un tel projet. C'est ce que démontre la satisfaction finale du client Renault » Patrick Gangneux, Directeur Général Adjoint, Refresh IT Solutions

