



Panorama de la solution

En bref

Fondé en 2001, Neos-SDI est un cabinet de conseil international en technologies dont la valeur principale est d'accélérer le développement de ses clients grâce à l'identification, la mise en place et le support de services innovants.

www.neos-sdi.com

Mission

Déployer une solution de communication unifiée et suppléer un système de téléphonie VoIP.

Enjeux du projet

Fédérer des serveurs de communication hétérogènes. Devenir le système de communication unique de la Business Unit.

Le cabinet de conseil en technologies Neos-SDI, partenaire certifié Gold de Microsoft, intègre la suite Microsoft Lync 2013 dans son parc de communication et rapproche ses différentes agences régionales

A l'ouverture de son entité toulousaine, Neos-SDI a dû faire le choix des équipements de communication dont elle allait doter ses collaborateurs. Pour les consultants, les commerciaux et les managers, il fallait des outils adaptés à leurs pratiques quotidiennes. Avec la messagerie instantanée, le partage de fichiers, jusqu'à la visioconférence, en passant par les appels en direct depuis le poste de travail ou une tablette, Microsoft Lync 2013 s'est révélé un allié économique et performant.

Besoin : doter les consultants d'outils de communication adaptés à leur activité

Dans une PME dont la croissance l'amène à positionner ses activités sur tout le territoire français, voire à les étendre à l'international, la question des outils de communication ne peut pas être accessoire. Alors que le mail et la téléphonie ont longtemps dominé les usages, les entreprises s'intéressent de plus en plus à des solutions de communication intégrées et complètes, telles Microsoft Lync 2013. Des solutions qui apportent avec elles de nouveaux usages et qui enrichissent les modes d'échanges inter-collaborateurs, avec les clients ou avec les fournisseurs.

Paris, Lyon, Dijon, Nancy, Benelux, et même Seattle... chez Neos-SDI, la répartition géographique des équipes est un atout commercial qui ne doit pas se transformer en cauchemar organisationnel ! Si, pour la téléphonie, une solution de VoIP souscrite auprès de l'équipementier Avaya était déjà disponible pour tous les collaborateurs, c'est du côté de la messagerie instantanée Lync et de ses fonctionnalités étendues que Neos-SDI souhaitait faire porter ses évaluations. Car les populations d'utilisateurs sont assez disparates dans l'entreprise, et leurs besoins sont différents : les consultants échangent entre eux sur des questions techniques, avec les commerciaux sur des aspects contractuels ou encore avec les managers pour connaître l'état d'avancement d'un projet. Des relations qui appellent évidemment des modes de communication différents. « *La messagerie instantanée occupait également une place importante dans les échanges entre les consultants, mais il n'y avait rien de formalisé ni de systématique dans*

son usage », se souvient Eric Balandraux, Business Unit Manager de l'agence Neos-SDI de Toulouse.

C'est à l'ouverture de son bureau de Toulouse que le cabinet français de conseil en technologie s'est engagé dans une réflexion de fond sur l'usage des différents systèmes de communication qu'il allait utiliser sur ce nouveau site, et plus généralement entre toutes les entités. Explications de M. Balandraux : « *C'est à ce moment que nous nous sommes interrogés sur la stratégie que nous devons déployer : fallait-il étendre la solution existante à ce nouveau site, ou bien faire le choix de la nouveauté ?* ».



Solution : un socle de technologies consolidé grâce à Lync

Dans le cadre de ses activités Neos-SDI est elle-même un "pure player" Microsoft, entretenant une proximité réelle et une démarche commune sur des volets techniques, marketing ou commerciaux. Deuxième partenaire en nombre de certifications Gold pour la France et 16^{ème} au niveau mondial, la

« Selon les besoins, les utilisateurs passent de la messagerie instantanée, à la voix sur IP, puis à la visioconférence, jusqu'aux réunions en ligne »

Eric Balandraux,
Business Unit Manager

société se doit de donner elle-même la preuve de son savoir-faire sur les technologies de la firme de Redmond. C'est ainsi qu'au moment du choix technologique, les consultants de Neos-SDI ont privilégié d'eux-mêmes la solution Microsoft Lync 2013.

Parmi les arguments déterminants dans cette décision, la possibilité de recourir en escalade aux différents composants de la suite. **« Selon les besoins, les utilisateurs passent de la messagerie instantanée, à la voix sur IP, puis à la visioconférence, jusqu'aux réunions en ligne »**, témoigne Eric Balandraux. Un enchaînement qui correspond précisément au métier de Neos-SDI, et dont la mise en œuvre ne requiert qu'un seul client.

A noter parmi les nouveautés de Microsoft Lync 2013, des possibilités fortes d'intégration avec les outils de communication existants dans l'organisation. Pour son contexte d'usage, la représentation toulousaine de Neos-SDI devait toutefois pousser cette logique assez loin : **« Un Cloud privé a été créé pour héberger le serveur Lync et communiquer avec les composants de téléphonie Avaya. Une infrastructure quelque peu spécifique qui est devenue depuis un bon outil de vente auprès de nos propres clients »**, selon le Directeur d'agence.

Une expérience dont même l'opérateur Avaya a pu tirer des enseignements. Consolider les composants de communication précédemment en silos dans l'entreprise, c'est là une des forces de Microsoft Lync 2013 face à d'autres acteurs du marché. Et la fédération et la consolidation d'équipements tiers ne s'opère pas côté client, mais bien côté serveur. C'est le serveur qui va assurer l'interopérabilité avec l'existant, qu'il s'agisse de téléphonie, de visioconférence, ou de messagerie instantanée. C'est aussi au niveau serveur que s'opère la connexion avec l'Active Directory, ou le voicemail intégré à Microsoft Exchange.

A Toulouse comme ailleurs, le projet s'est donc construit sur des composants familiers des DSI : Active Directory (qui a requis une passe d'uniformisation), serveurs DNS, serveurs SQL, virtualisation, sous Windows ou autre. Mais c'est à l'usage que Microsoft Lync 2013 révèle toute sa souplesse : indicateurs de présence des collaborateurs distants, affichage de textes enrichis et de tableaux dans la messagerie instantanée, création et conduite de réunions. Et alors que la messagerie occupe une place grandissante dans les entreprises, les fonctions d'historique et d'archivage ont été implémentées, toujours côté serveur, garantissant des capacités d'archivage et d'audit inédites. A Toulouse, Microsoft Lync 2013 est devenu l'outil de communication unique pour Neos-SDI. **« C'est clairement notre façon de téléphoner »**, confirme Eric Balandraux.

Bénéfice : des économies concrètes pour une entité régionale

Après avoir déployé Microsoft Lync 2013 auprès de tous ses collaborateurs toulousains, Neos-SDI est aujourd'hui en train de généraliser son usage auprès de toute l'organisation. Outre les bénéfices d'usages au quotidien, la société française a déjà identifié des bénéfices financiers. **« Sur Toulouse, nous estimons économiser 200 à 300 euros par mois de facture téléphonique »**, confirme M. Balandraux.

Des chiffres qui ne sont pas neutres pour la petite entité toulousaine du groupe. Dans ses calculs, Neos-SDI n'oublie pas la composante matérielle : **« un passage total à Microsoft Lync 2013 nous obligera évidemment à acheter des terminaux pour tous les collaborateurs, mais nous pensons amortir l'investissement en moins d'un an »** ■



Bénéfices

- Jusqu'à 300€ d'économies de facture de téléphonie par mois et par site
- Des outils de communication adaptés à chaque situation métier



Technologies utilisées

- Microsoft Lync 2013