

# Lync

## Témoignage



## Panorama de la solution

### En bref

Propriétaire de la plus grande plateforme de services Cloud d'Europe, Interoute s'adresse aux multinationales ainsi qu'à toutes les grandes entreprises de télécommunications. La société est présente dans 30 pays et génère un chiffre d'affaires de plus de 400 millions d'euros. [www.interoute.fr](http://www.interoute.fr)

### Mission

Profiter des nombreux avantages de Lync pour faciliter le travail en mode projet d'experts répartis un peu partout dans le monde.

### Enjeux du projet

Réussir à réduire les déplacements tout en augmentant la réactivité des équipes face aux problèmes des clients.

## Interoute, propriétaire de la plus grande plateforme de services Cloud d'Europe, optimise les échanges entre ses collaborateurs avec Microsoft Lync

60 000 km de fibre optique, 10 datacenters en propre, 32 autres en colocation... L'infrastructure d'Interoute est à la hauteur des promesses de son offre de TIC unifiées : être le partenaire idéal des multinationales et des grandes entreprises de télécommunications d'Europe pour assurer leur connectivité, l'hébergement de leurs contenus, l'accès à Internet et la création de nouveaux services. En coulisses, l'entreprise se donne les moyens de ses ambitions : elle a adopté Microsoft Lync pour rapprocher ses collaborateurs, être plus réactive vis-à-vis de clients, et gagner en productivité.

Présente dans toute l'Europe, en Amérique du Nord et à Dubaï, Interoute possède et gère plusieurs réseaux métropolitains parmi les plus grands centres d'affaires européens. Partout, elle offre à ses clients le socle technique et les services associés, sous la forme de solutions packagées clés en mains. Sa stratégie pour des TIC unifiées se montre attractive pour les entreprises qui cherchent une plateforme sécurisée, évolutive et sans contrainte, sur laquelle elles peuvent construire leurs services voix, vidéo, informatique et données, et pour les fournisseurs de services Internet désirant une haute capacité internationale pour leur infrastructure et le transfert de données.

Comme l'ensemble des acteurs du marché IT, Interoute a évolué vers du Cloud. « **En disposant des infrastructures, il est devenu très facile de positionner nos offres. Nous sommes un challenger légitime sur ce marché** », témoigne Régis Castagné, Managing Director pour la France et la Suisse.

tions unifiées de Microsoft. « **Nous avons commencé par utiliser Live Communications Server (LCS), puis Office Communications Server (OCS) et avons ensuite migré naturellement vers Lync, qui est rapidement devenue la pierre angulaire de notre stratégie de communication** » se rappelle le Managing Director.



## Le besoin : réduire les dépenses et gagner en efficacité

Pour soutenir sa croissance continue à deux chiffres, il était vital pour cette entreprise internationale de disposer de solutions de communication adaptées. Avec des bureaux dans presque 30 pays et des experts présents un peu partout dans le monde, « **nous avons besoin de communiquer de manière plus efficace et plus rapide**, explique Régis Castagné. **Pour être plus réactifs vis-à-vis de nos clients et gagner en productivité, nous devons offrir aux collaborateurs les meilleurs outils de communication. Nous avons aussi conscience qu'il fallait limiter les déplacements et offrir d'autres moyens d'échanges à nos collaborateurs** ». Interoute fait partie des «early adopters» de l'offre de communica-

« **Nous avons besoin de communiquer de manière plus efficace et plus rapide pour être plus réactifs vis-à-vis de nos clients et gagner en productivité** »

Régis Castagné, Managing Director France et Suisse

## Lync : un choix évident

Lync présente l'avantage d'être complètement intégré à la suite Office et à Exchange. Il a permis à Interoute de réunir sur une seule solution les services de voix, de visioconférence et de communication instantanée. Le tout sans perturber les habitudes des collaborateurs, déjà familiers des codes ergonomiques des logiciels de Microsoft.

La forte intégration de Lync au sein de la suite Office permet aux utilisateurs d'avoir une visibilité sur les

*« C'est le premier outil que je lance le matin en arrivant au bureau. Dès que j'ai besoin d'interagir avec quelqu'un, je vais utiliser Lync »*

Régis Castagné  
Managing Director pour la France et la Suisse

agendas des collaborateurs. *« C'est le premier outil que je lance le matin en arrivant au bureau »* se félicite Régis Castagné. *En connaissant les emplois du temps de chacun, je peux choisir la façon la moins intrusive pour contacter mes équipes : le téléphone, la visio-conférence, la messagerie instantanée ou le mail ».*

Interoute a même été plus loin en devenant le premier fournisseur de services européen à être certifié Lync Server 2010 SIP Trunking, offrant une intégration encore plus poussée de la solution au sein des systèmes d'information. Ainsi, quand un collaborateur est au téléphone ou en conférence, Lync le signale par un état de disponibilité spécifique. *« Cette fonction de présentiel nous donne un statut très précis et pertinent de la personne que nous cherchons à contacter »* précise Régis Castagné.

## Bénéfices : productivité et économies

L'utilisation de Lync a déjà généré de nombreuses retombées positives chez Interoute. Les dépenses liées aux voyages des collaborateurs ont été réduites de 30%. Le budget communication n'a pas foncièrement diminué car Interoute utilise de la VoIP sur ses propres infrastructures, *« mais pour une entreprise standard, cela correspondrait à des réductions de 50 à 70% »*, estime le Managing Director. Mais les gains ne se mesurent pas uniquement en termes économiques : *« En diminuant les déplacements, nous sommes également parvenus à réduire notre empreinte carbone ».*

Les réunions ont majoritairement laissé la place aux webconférences ou à la visioconférence. Il devient plus simple de faire travailler en mode projet des experts répartis aux quatre coins de la planète. Ce que

traduisent les propos de Régis Castagné : *« Les gains de productivité et d'efficacité ont été énormes pour la structure ».* Les utilisateurs peuvent organiser et rejoindre des conférences vidéos depuis tout type de devices : de l'ordinateur de bureau aux salles de visio ou téléprésence, en passant par les smartphones ou les tablettes.

Aujourd'hui la solution offre une vraie continuité de service et une disponibilité sans failles. *« Cela fonctionne parfaitement, plus personne ne se pose la question, la solution est complètement entrée dans les mœurs ».* Tout est ainsi monitoré. Si les grandes entreprises ont intégré Lync à leurs stratégies de communication, Interoute a été plus loin en proposant à ses utilisateurs et à ses partenaires la «vidéo as a service».

Ce système de communication n'est ainsi pas uniquement voué à l'interne. Dès qu'un client utilise Lync, il est invité à se fédérer avec l'infrastructure Lync d'Interoute et ainsi accéder à plus de fonctionnalités du logiciel et de proximité entre les équipes clients et partenaires. Les équipes Interoute connaissent ainsi les disponibilités des clients et la majorité des réunions ont lieu sur Lync. Evitant à tous de coûteux déplacements, et générant des gains de temps et de productivité.

En cas de problème, l'escalade s'en retrouve facilitée. Il suffit d'inviter un expert à rejoindre la conférence Lync pour qu'il puisse répondre au client en direct. *« Nous résolvons ainsi leurs problématiques plus rapidement et plus efficacement ».* Evidemment, Régis Castagné avoue que cette pratique est encore en train de se démocratiser. *« Nous laissons bien entendu le choix à nos clients. Nous leur offrons la possibilité et les capacités d'utiliser la puissance de nos infrastructures. Forcément, nous créons du liant et une vraie proximité avec notre écosystème » ■*



### Bénéfices

- Réduction des dépenses de voyages de 30%
- Service disponible en continu
- Plus de réactivité pour répondre aux clients
- Réduction de l'empreinte carbone



### Technologies utilisées

- Microsoft Lync
- Microsoft Office
- Exchange Server