



Témoignage



Colis Privé migre sa messagerie électronique vers le Cloud de Microsoft et développe de nouveaux usages collaboratifs au sein de l'entreprise

Panorama de la solution

En bref

Colis Privé est l'opérateur privé numéro 1 de la livraison de colis au domicile des particuliers. En 2012, Colis Privé, qui emploie 300 collaborateurs, a distribué plus de 25 millions de colis à travers son réseau de 1 700 livreurs de proximité, assurant le maillage de tout le territoire national grâce à 18 agences régionales et 9 000 relais.

www.colisprive.com

Mission

Migrer tous les postes de travail vers Office 365 en y associant de nouveaux outils collaboratifs : Lync Online et SharePoint Online.

Enjeux du projet

Dégager l'équipe IT de la gestion de la messagerie, améliorer la communication entre tous les collaborateurs répartis sur le territoire national et proposer une solution évolutive.

Racheté en mars 2012 par un groupe d'investisseurs, ce spécialiste privé de la livraison de colis a dû reconstruire en quelques mois tout son système d'information, à commencer par sa messagerie d'entreprise. Son externalisation dans le Cloud de Microsoft avec Office 365 a été réalisée en un temps record, sans interruption de service. Et tous les objectifs ont été atteints. Avec, en prime, le développement de nouveaux usages collaboratifs.

A nouvelle direction, nouveau système d'information ! Tel est le défi qu'a dû relever, il y a moins d'un an, Colis Privé. Spécialisée dans la livraison de colis sur tout le territoire national, cette entreprise a été reprise en mars 2012 par son management et un groupe d'investisseurs privés. La séparation d'avec sa maison-mère l'a contrainte à se doter au plus vite d'une nouvelle infrastructure IT globale. « *Il fallait tout à la fois déménager dans de nouveaux locaux, trouver un datacenter, construire un nouveau réseau informatique et téléphonique et assurer la bonne migration de tous nos outils métiers !* », se souvient Laurent Baillet, directeur informatique de Colis Privé.

Reconstruire toute l'IT sans interruption de service

Le challenge est énorme, car tous les chantiers sont prioritaires. « *Nous avions 4 mois et demi pour devenir autonome sur toute l'IT* ». Et l'opération doit être la plus transparente possible pour les 300 collaborateurs du groupe et pour tous les clients. La jeune société, qui a vocation à devenir le transporteur de référence pour tous les commerçants de France, ne veut surtout pas rater son envol. « *Dans notre métier, il y a tout le temps des colis à livrer. Et il n'était pas question d'arrêter l'activité de l'entreprise ne serait-ce qu'une journée* », souligne Laurent Baillet.

Aidé par la société STEDIA (spécialiste des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage et de transformation de l'IT), à la DSI, on se retrouve donc les manches pour élaborer une bonne demi-douzaine de cahiers des charges et lancer les appels d'offres correspondants. Trouver une nouvelle messagerie d'entreprise fait partie des priorités. Avec un siège basé à Aix-en-Provence, un hub national près d'Orléans et 18 agences régionales réparties sur tout le territoire, c'est de loin

l'application la plus utilisée par les collaborateurs équipés d'un poste informatique. « *Garder notre ancien applicatif nous aurait certainement simplifié la tâche pour la récupération de tout l'historique de mails, contacts et agendas. Mais une majorité d'utilisateurs n'était pas satisfaite de cette solution et voulait clairement passer à Exchange, avec Outlook comme client. Il fallait faire un choix* ».



La DSI met en concurrence les deux outils. « *Nous voulions un service de courrier électronique qui soit le plus simple possible à maintenir et à administrer et qui offre un bon retour sur investissement. Il fallait aussi une solution vraiment intuitive et ergonomique, qui apporte de nouvelles fonctionnalités aux collaborateurs* ». Et sur tous ces points, l'offre Microsoft Office 365 dispose d'une sérieuse longueur d'avance. « *La messagerie externalisée en mode Cloud de Microsoft s'est vraiment imposée à nous comme une évidence* », confie Laurent Baillet.

Une migration réussie vers Office 365 dans le Cloud

Pour l'accompagner sur ce projet stratégique, Colis Privé fait appel à Online Partner. Ce partenaire « Microsoft Cloud Accelerate » fait partie des tout premiers spécialistes en France des offres en ligne de l'éditeur.

« Grâce à l'intégration native d'Office 365 dans l'existant IT de l'entreprise, nous pouvons construire un système d'information qui nous correspond vraiment. [...] La DSI peut enfin se recentrer sur son vrai métier, qui est de fournir des services à valeur ajoutée à l'entreprise ».

Laurent Baillet,
Directeur informatique

Cette spécialisation lui permet d'assister ses clients de bout en bout dans le choix et la mise en œuvre des solutions Microsoft Online Services. « **Peu de partenaires en France disposent d'une expertise similaire. Et nous sommes encore moins nombreux à être capables d'assurer une telle migration vers Exchange Online** », souligne Mathieu Laloux, directeur d'Online Partner.

En raison de sa technicité et des contraintes de planning associées, le projet nécessite une planification rigoureuse et une infrastructure spécifique. « **Nous avons utilisé le logiciel de migration des environnements de messagerie de Bynary Tree pour la conversion des mails au format Exchange, puis leur transfert dans Exchange Online** ». Une batterie de machines dédiées à la migration, ou "workers" a été installée au sein de l'infrastructure du client pour réaliser et accélérer l'opération. Toutes les archives ont également pu être récupérées, sans perte de données. « **Cela représentait tout de même 400 Go de données à injecter dans le Cloud** », précise Laurent Baillet.

Vers de nouveaux usages collaboratifs

Amorcée en mai 2012, la migration de toutes les boîtes mail s'est achevée en août. Avec, en prime, une intégration réussie sur tous les téléphones mobiles. Tous les objectifs ont été atteints : « **nous avons aujourd'hui une messagerie d'entreprise performante et simple à utiliser. Les collaborateurs sont satisfaits de leur nouvel outil. Et après sept mois d'utilisation, nous n'avons jamais eu d'incident** », se félicite Laurent

Baillet. Le choix de Microsoft Office 365 a permis à l'équipe IT de Colis Privé de s'affranchir complètement de l'implémentation de serveurs en interne et de leur gestion. « **En externalisant la messagerie, nous avons dégagé l'équivalent d'un emploi à temps plein au sein de la DSI. Nous avons ainsi plus de temps pour des projets à valeur ajoutée ou orientés métiers** ».

Et, côté utilisateurs, de nouveaux usages collaboratifs commencent à émerger. Grâce à Lync Online, les collaborateurs de l'entreprise peuvent communiquer par chat ou par visio-conférence, en utilisant les fonctionnalités de partage d'écran, de prise en main à distance – pour de la formation, par exemple – ou de mise à disposition de documents de travail. « **Quand on a vingt sites sur toute la France, cela permet de réduire les frais de déplacement, mais aussi d'être plus réactif. Et c'est aujourd'hui un atout essentiel pour nous différencier de la concurrence** ».

La mise en service prochaine de SharePoint Online devrait, en outre, favoriser le partage de l'information, en interne (échange de procédures, création de référentiels documentaires...), mais aussi avec les nombreux clients et partenaires (transfert de factures, mise en ligne de tableaux de bord qualité, etc.). Et pas question de s'arrêter en aussi bon chemin ! La DSI étudie déjà la possibilité d'équiper la force commerciale avec la suite de gestion de la relation clients Microsoft Dynamics CRM. « **Grâce à l'intégration native d'Office 365 dans l'existant IT de l'entreprise, nous pouvons désormais construire un système d'information qui nous correspond vraiment** », conclut Laurent Baillet ■



Bénéfices

- Une meilleure communication et plus de réactivité en interne et avec les clients
- Un allègement des tâches d'exploitation pour l'équipe informatique
- L'accès à de nouveaux usages collaboratifs : chat, visio-conférence, partage de documents
- Un budget IT maîtrisé et sans coût caché



Technologies utilisées

- Microsoft Office 365
- Microsoft Exchange Online
- Microsoft Lync Online
- Microsoft SharePoint Online



Partenaire

Online Partner se consacre exclusivement aux solutions en ligne de Microsoft : Office 365 (Exchange Online, SharePoint Online, Lync Online) et Windows Intune. Cette spécialisation lui permet d'accompagner ses clients de bout en bout dans le choix et la mise en œuvre des solutions de l'éditeur : étude d'opportunité, conseil, méthodologie, assistance pour la migration et l'implémentation, mais aussi transfert de compétences, gestion du changement, support... www.onlinepartner.fr