

TÉMOIGNAGE CLIENT

Microsoft 365 : Conseils en matière de licences et soutien aux projets

Photo: Wolf Lux/Malteser

Computacenter accompagne SoCura dans l'exploitation et l'optimisation de son environnement Microsoft 365.

Services

- Microsoft 365 Transformation
- Microsoft 365 Security
- Modern Workplace Transformation
- Endpoint Management

Expérience des utilisateurs

- Augmentation de la satisfaction des utilisateurs
- Amélioration de la communication et de la collaboration
- Clients modernes utilisant uniquement le cloud

Impact sur l'entreprise

- Soutien à la numérisation
- Accroître la flexibilité de l'entreprise
- Augmenter la satisfaction des clients
- Accélérer l'innovation
- Solution durable
- Réduction des coûts

Objectif

L'association à but non lucratif SoCura a pour objectif d'offrir à ses clients du secteur de social une plateforme cloud sécurisée et personnalisée basée sur Microsoft 365. Les exigences de conformité et de sécurité en plus des besoins en matière de licences ont été identifiées dans le cadre d'une consultation indépendante. En raison d'une réorganisation opérationnelle, SoCura a eu besoin d'un soutien externe à court terme pour la mise en œuvre de ses projets informatiques, y compris l'exploitation de son environnement Microsoft 365.

Solution

Pour assurer le fonctionnement stable des 16 locataires Microsoft 365 existants de SoCura, Computacenter a mis à disposition une équipe de consultants dans un délai très court. Ses tâches comprenaient la réorganisation des structures de communication, l'administration des locataires et l'assistance opérationnelle pratique de 2e et 3e niveau. Computacenter a participé à d'autres projets de Security et d'optimisation, à la mise en œuvre de l'automatisation et a fourni des conseils stratégiques en matière de licences pour Microsoft 365.

Résultat

Dans le cadre de la consultation sur les licences, SoCura a reçu un aperçu complet de l'orientation et des objectifs de sa stratégie de cloud ainsi que des projets connexes. Cela comprenait une estimation du coût total. En conséquence, de nombreux projets visant à renforcer la Security et à optimiser l'environnement Microsoft 365 ont déjà été menés à bien. Les opérations informatiques de SoCura ont non seulement été stabilisées, mais aussi rendues plus efficaces et plus rentables.



Notre objectif fondamental est de fournir à nos clients une plateforme cloud sécurisée et personnalisée à laquelle peuvent facilement accéder non seulement les employés à temps plein, mais aussi les nombreux bénévoles des organisations clientes.

David Wester,
Head of Service and Support
SoCura



L'objectif en détail

Licences optimales et développement de la plateforme Microsoft 365

En tant que centre de services partagés de Malteser International et le principal fournisseur de services informatiques dans le secteur de l'aide sociale, l'organisation à but non lucratif SoCura offre à ses clients une large gamme de services qui répondent aux spécificités culturelles, structurelles et juridiques du secteur. SoCura fournit des services informatiques qui sont mis à la disposition de divers organismes d'aide sociale via le cloud hybride Wohlfahrt.Cloud basé sur Microsoft 365. Au total, SoCura prend en charge plus de 60.000 utilisateurs répartis sur 16 locataires.

"Notre objectif fondamental est d'offrir à nos clients une plateforme cloud sécurisée et sur mesure à laquelle peuvent accéder facilement non seulement les employés à temps plein, mais aussi les nombreux bénévoles des organisations clientes", explique David Wester, responsable du service et de l'assistance chez SoCura. Afin de garantir la longévité du projet, les exigences de conformité et de sécurité associées, ainsi que les besoins en matière de licences, ont été identifiés dans le cadre d'une consultation indépendante.

En raison d'une réorganisation opérationnelle, SoCura a eu besoin d'un soutien externe à court terme pour la mise en œuvre de ses projets informatiques. En outre, elle a dû relever le défi permanent de la continuité opérationnelle et du développement de son environnement Microsoft 365. Parmi les changements, l'organisation devait maintenir son niveau de qualité et répondre aux exigences agiles de ses clients.

La solution en détail

Services de conseil de Computacenter dans l'environnement Microsoft

SoCura travaille avec Computacenter depuis de nombreuses années et a décidé de mandater à nouveau le prestataire de services informatiques pour ce projet. "Comme nous le savions grâce à de nombreux projets réussis, les consultants de Computacenter disposent d'un excellent savoir-faire et d'une grande expérience dans l'environnement Microsoft", explique Wester pour justifier la décision. Computacenter n'a pas seulement été en mesure de nous conseiller, mais aussi de nous fournir l'assistance nécessaire au projet et à l'exploitation. Enfin, Computacenter connaissait déjà l'environnement informatique de SoCura et ses exigences spécifiques à l'Industrie : rien ne s'opposait donc à un déploiement rapide des consultants.

Assistance et services pour les locataires de Microsoft

Afin de stabiliser et d'optimiser davantage le fonctionnement des 16 locataires Microsoft 365 existants de SoCura pendant les changements opérationnels, Computacenter a mis à disposition une équipe de consultants dans un délai très court. Leurs premières tâches ont consisté à réorganiser les structures de communication dans le support de 2e et 3e niveau. Ils ont utilisé un instantané des structures et du statut actuels et ont ensuite optimisé les chaînes d'information et de processus en conséquence. Par la suite, les demandes des utilisateurs et les messages d'erreur ont pu être traités plus rapidement et de manière plus qualifiée - un pas important vers l'augmentation de la satisfaction des clients de SoCura. En outre, un soutien opérationnel pratique a été fourni pour l'administration des locataires ainsi qu'un soutien de 2e et 3e niveau pour l'ensemble des services Microsoft 365, y compris l'automatisation.



Computacenter a été en mesure non seulement de nous conseiller, mais aussi de nous fournir l'assistance au projet et l'assistance opérationnelle dont nous avons besoin.

David Wester,
Head of Service and Support
SoCura



Dans le même temps, les changements organisationnels liés à la croissance de la clientèle de SoCura signifiaient que de nouveaux clients devaient être ajoutés en permanence aux locataires existants. Au cours du processus d'intégration, il était important d'assurer la multi-location des différents services du data center. L'inclusion d'une unité organisationnelle Malteser active au niveau mondial dans les structures informatiques centrales de Malteser a constitué une caractéristique particulière. Cette migration multi-locataires a été mise en œuvre avec la plateforme de gestion SaaS, Quest on Demand, ainsi qu'avec d'autres outils d'intégration.

Conseils stratégiques en matière de licences pour Microsoft 365

Pour l'évaluation des licences Microsoft 365 afin de couvrir les exigences de sécurité et de conformité de SoCura, Computacenter a adopté l'approche consistant à parvenir à une estimation du coût total via une conception de solution. Outre les licences, les coûts du projet pour la mise en œuvre des exigences devaient également être pris en compte.

Here, too, the first step was to record the current state of play, where Computacenter Ici aussi, la première étape a consisté à enregistrer l'état actuel des choses, où les consultants de Computacenter, en collaboration avec l'équipe informatique du client, ont développé une image cible pour une architecture cloud basée sur une approche zéro confiance. Les fonctionnalités de la licence Microsoft 365 nécessaires à la mise en œuvre et leur potentiel ont ensuite été identifiés. Dans l'étape suivante, Computacenter a développé les projets de transformation résultant de l'image cible et leurs applications métiers. Il a ainsi été possible de montrer à SoCura quelles fonctions de sécurité et de conformité devaient être introduites et quels coûts pouvaient être attendus pour la transformation et la sécurisation de l'infrastructure. Avec un plan de projet, les résultats ont été compilés dans un modèle de gestion.

Projets de sécurité et d'optimisation dans l'environnement Microsoft 365.

Afin d'accroître la sécurité et d'optimiser les opérations informatiques de SoCura, les consultants de Computacenter ont été impliqués dans de nombreux projets individuels. Par exemple, l'introduction de Windows Autopilot et de Microsoft Intune a permis d'utiliser les avantages de l'automatisation et de rendre la mise à disposition et la gestion des appareils finaux - y compris les appareils mobiles - plus efficaces dans le cadre d'un déploiement et d'une gestion modernes. Le fonctionnement "cloud-only" sous Windows 11 a été adapté de la même manière, permettant de fournir virtuellement des environnements de travail avec tous les programmes et ressources nécessaires, quel que soit l'appareil final.

Afin d'assurer une connexion sans problème et sécurisée pour les utilisateurs du cloud, Computacenter a aidé SoCura à passer d'ADFS (Active Directory Federation Services) à PHS (Password Hash Synchronisation). Grâce à la réduction des efforts en termes de déploiement, de maintenance et d'infrastructure, cette étape a également permis de réduire les coûts d'exploitation de SoCura.

D'autres projets tels que l'extension de l'authentification multifactorielle, les politiques d'accès conditionnel, l'introduction de Microsoft Defender pour Office et Defender pour Endpoint contribuent à la protection contre les logiciels malveillants et les attaques de pirates informatiques. Tous ces projets ont été recommandés et mis en œuvre par Computacenter, qui s'est inspiré des critères de référence du CIS (Center for Internet Security).



Avec Computacenter, nous avons franchi une étape importante dans la poursuite du développement de notre environnement Microsoft 365.

David Wester,
Head of Service and Support
SoCura



Le résultat en détail

Plus de sécurité et un fonctionnement stable de Microsoft 365

“Avec Computacenter, nous avons franchi une étape importante dans la poursuite du développement de notre environnement Microsoft 365”, résume Wester. Dans le cadre du conseil en licences, SoCura a reçu un aperçu complet de l’orientation et des objectifs de sa stratégie cloud ainsi que des projets connexes - y compris l’estimation du coût total associé. Sur cette base, des décisions ont pu être prises quant à l’utilisation des paquets de licences Microsoft 365 et des alternatives possibles.

Ainsi, de nombreux projets visant à renforcer la sécurité et à optimiser l’environnement Microsoft 365 ont déjà été menés à bien. Grâce au soutien des consultants de Computacenter et à la mise en œuvre de nouvelles technologies, les opérations informatiques de SoCura ont non seulement été stabilisées, mais aussi rendues plus efficaces et plus économiques. Leurs nouveaux clients et employés sont intégrés de manière structurée dans les locataires existants et peuvent désormais travailler plus rapidement, tandis que les temps d’exécution pour le traitement des défauts et des demandes ont été considérablement réduits.

Computacenter accompagne actuellement SoCura dans la réalisation d’autres projets dans l’environnement Microsoft 365. Les améliorations ainsi visées permettent à SoCura de continuer à soutenir de manière optimale les activités caritatives de ses clients à l’avenir, grâce à des services modernes et à une plateforme sécurisée.

A propos de SoCura

Fondée en tant que Shared Service Center de Malteser, l’organisation à but non lucratif SoCura est aujourd’hui un fournisseur de services informatiques de premier plan pour les organisations du secteur de l’aide sociale et de l’économie sociale. Son service principal - le Wohlfahrt.Cloud - est adapté aux besoins du secteur. Le plus gros client de SoCura reste Malteser, qui compte 90.000 employés (51.000 bénévoles et 39.000 employés à temps plein). En outre, SoCura dessert également les associations Caritas et les diocèses, mais aussi des organisations bénévoles d’aide sociale non confessionnelles.

Plus d’informations

Pour en savoir plus sur nos services aux entreprises ou pour lire d’autres témoignages de clients, veuillez consulter le site www.computacenter.com
