

Case Study

L'informatique est plus douce avec ces animaux en peluche.

« Grâce à CRM Online, les affaires courantes ne représentent plus l'exception. »

Leena Fasola, Head of Operations, Téléthon



Profil du client

La fondation Téléthon est une organisation caritative qui collecte des fonds pour la recherche médicale, en particulier dans le domaine des maladies génétiques. La vente de peluches lors de manifestations caritatives permet de collecter ces fonds. La fondation Téléthon organise ces événements et fournit les peluches. Des bénévoles se chargent de la coordination des activités de collecte.
www.telethon.ch

Situation initiale

L'enregistrement des événements et l'organisation logistique concernant les peluches étaient en danger, à la fois pour des raisons de continuité de l'activité et de sécurité, car Windows Server 2003 ne va plus être pris en charge en à partir de juillet 2015. Les processus internes étaient lourds et représentaient un frein à l'efficacité, en particulier pendant la période de Noël à laquelle a lieu la plupart des manifestations. La fondation Téléthon avait besoin d'une solution capable de renforcer la collaboration entre ses trois sites.

Nouveaux logiciels et services utilisés

- Microsoft Azure
- Microsoft Office 365
- Microsoft Dynamics CRM Online

Solution

L'infrastructure se trouve désormais dans le cloud avec un serveur Windows Server sous Microsoft Azure. SharePoint Online, qui fait partie de la suite Office 365, permet de stocker les fichiers de manière centralisée pour tous les sites et donc à tous les employés de la fondation Téléthon d'y accéder. De plus, CRM Online permet de disposer d'informations toujours à jour sur les clients et d'y accéder en temps réel.

Améliorations

« Il nous fallait auparavant entre 30 et 40 minutes afin d'enregistrer un événement à l'aide de nos feuilles Excel. Grâce à CRM Online, cela ne nous prend plus qu'entre 5 et 10 minutes. »

Leena Fasola, Head of Operations, Téléthon

Grâce à la nouvelle infrastructure informatique de Microsoft, la fondation Téléthon peut traiter les affaires courantes, même pendant la période de pointe d'activité, aux alentours de Noël. Il est beaucoup plus facile d'enregistrer et de suivre les événements. De plus, il est possible d'avoir une vue d'ensemble précise du stock de jouets en peluche.

Jusqu'en 2013, l'infrastructure informatique de la fondation Téléthon était basée sur Windows Server 2003. Comme la fin du support de ce dernier est prévue en juillet 2015, cette dernière a préféré anticiper et migrer le plus rapidement possible vers une nouvelle infrastructure informatique. Elle a fait appel à 3T Technology Transfer & Training SA pour la conception de la nouvelle solution. La fondation Téléthon avait exprimé une exigence très claire : tous ses bureaux en Suisse devaient pouvoir accéder aux systèmes informatiques.

Mise en place de la base avec Azure

Seul le siège de la fondation Téléthon, situé à Belmont-sur-Lausanne, pouvait accéder aux données avec l'ancien Windows Server 2003. Les employés de bureaux de Peseux et de Lugano devaient enregistrer leurs fichiers sur leur ordinateur, en local. La mise en place d'une solution basée sur un accès VPN n'avait pas été envisagée car l'objectif de la fondation consistait à réduire l'infrastructure en fonction de ses besoins et non à la développer. La plate-forme de cloud computing Microsoft Azure représentait une autre possibilité fiable. Azure fonctionne sur des serveurs qui se trouvent physiquement dans des centres de données Microsoft, ce qui évite toute maintenance informatique à la fondation Téléthon. Le problème de la sécurité est également résolu grâce aux copies redondantes des données et au basculement automatique, qui assurent la disponibilité et la fiabilité.

Le partage simple et en toute sécurité grâce à Office 365

Office 365 représentait l'étape suivante. L'ancien service de messagerie POP3 n'est plus qu'un vieux souvenir. La solution : Exchange Online. Un référentiel sûr pour

Pays : Suisse **Secteur :** organisation à but non lucratif

Employés : 10 employés (à temps plein et partiel)

les e-mails était enfin disponible. De plus, les employés peuvent désormais accéder à leurs e-mails et à leur calendrier à partir de leurs appareils mobiles, ce qui facilite leur tâche. Ce n'était toutefois que le début : la mise en place des bibliothèques de documents SharePoint a représenté un bouleversement total. Les employés de la fondation étaient habitués à l'ancienne méthode : il fallait copier les fichiers sur une clé USB et imprimer beaucoup de documents en vue des réunions hebdomadaires auxquelles participent les trois sites. SharePoint y a mis fin. Les informations sont désormais stockées de manière centralisée et les trois bureaux peuvent y accéder. La sécurité des données a non seulement été renforcée, mais la nouvelle infrastructure revient également moins cher que l'ancienne.

Des informations en temps réel grâce à CRM Online

La fondation Téléthon utilisait Excel afin d'enregistrer et de gérer les quelque 300 événements qui ont lieu à la période de Noël. Toutes les informations, comme les détails concernant les interlocuteurs, les endroits, la quantité de peluches nécessaire ou les adresses d'expédition, étaient enregistrées dans différents fichiers Excel. Il fallait en moyenne entre 30 et 40 minutes afin de commander des peluches. Lorsque les commandes étaient passées, les tâches de suivi qui prenaient beaucoup de temps, comme le suivi de la production ou la préparation de l'expédition par exemple, représentaient l'essentiel du travail quotidien. Vérifier manuellement deux ou trois fois les informations prenait beaucoup de temps. La mise en place de Microsoft CRM Online a éliminé ce travail administratif récurrent. Les trois sites peuvent désormais accéder au CRM.



Les informations sont maintenant disponibles en temps réel, qu'il s'agisse d'enregistrer une demande simple ou de créer un rapport sur le stock de peluches. Il faut désormais entre 5 et 10 minutes en moyenne afin de passer une commande pour un événement dans le système CRM. Les rapports sur les événements passés et les quantités vendues permettent de planifier précisément le nombre de peluches pour les manifestations à venir.

Vous trouverez d'autres références sur :
www.microsoft.ch/references

Microsoft Suisse Sàrl

Richtistrasse 3
8304 Wallisellen
Téléphone : +41 848 22 44 88
www.microsoft.ch



3T Technology Transfer & Training

3T Technology Transfer & Training S.A

Rue des Fontaines 19
1274 Signy, Suisse
Telefon: +41 22 994 90 90
www.ttonline.ch

Partenaire Microsoft :

3T Technology Transfer & Training SA, créée en 1982, est une entreprise qui fournit des services et des solutions informatiques. Sa philosophie repose sur trois principes fondamentaux : exigences en matière de qualité, service client et transparence. L'approche de 3T est orientée client et l'entreprise attache une grande importance à établir des relations à long terme avec ses clients. Ces derniers comprennent des PME de différents secteurs (services, industrie, entreprises internationales) qui ont des exigences élevées en ce qui concerne la technologie, comme la mobilité, le partage des informations et la gestion proactive des relations avec les clients. 3T est membre du Microsoft Partner Network depuis 1997 et possède la compétence Gold Small and Midmarket Cloud Solutions. L'entreprise 3T a adopté très tôt les solutions cloud de Microsoft, Office 365 et Azure. Elle déploie rapidement des scénarios cloud et hybrides afin de stimuler la productivité des PME tout en minimisant leurs investissements.