



Panorama de la solution

En bref

La Française AM est un groupe d'asset management qui gère plus de 36 milliards d'euros d'actifs pour une clientèle diversifiée : investisseurs institutionnels et privés, conseillers en gestion de patrimoine, banques et réseaux. Il emploie 450 collaborateurs, dispose d'une plateforme au Luxembourg et est présent en Espagne, Suisse, Italie, Allemagne, Benelux et Pays Nordiques.

www.lafrancaise-am.com

Mission

Déployer Lync 2010 sur les postes de 450 collaborateurs, en France et à l'international, mais aussi sur 150 postes de secours externalisés.

Enjeux du projet

Proposer à tous les collaborateurs du groupe des services de communications unifiées. Assurer une reprise d'activité quasi-instantanée en cas de sinistre.

La Française AM optimise sa communication avec Lync 2010

Pour gagner en efficacité et sécuriser ses services, La Française AM, groupe indépendant de gestion d'actifs a déployé les technologies Lync 2010 sur les postes de 450 collaborateurs en France et à l'international et les a testées sur 150 postes de secours externalisés. A la clé, une meilleure communication entre les équipes distantes, des coûts de déplacement réduits, mais aussi l'assurance d'une reprise d'activité quasi-instantanée en cas de sinistre.

Fondée en 1975, La Française AM, spécialiste de l'asset management, filiale du Crédit Mutuel Nord Europe, est reconnue pour son sens de l'innovation et sa proximité avec ses clients. Installée boulevard Haussmann, à Paris, le Groupe gère aujourd'hui plus de 36 milliards d'euros d'actifs pour une clientèle diversifiée qui s'internationalise. Une évolution qui a amené La Française AM à ouvrir une plateforme au Luxembourg et à s'implanter dans plusieurs pays européens.

Pour assurer un service optimal et sécuriser son activité, l'entreprise s'est dotée d'une infrastructure informatique à haute disponibilité et s'est engagée dans une démarche globale de dématérialisation de son IT. « *Nous avons créé un cloud privé en installant notre datacenter dans des locaux externalisés et en le reliant à nos serveurs du siège par fibres optiques noires* », expliquent Nicolas Monget et Olivier Ulmer, les deux directeurs informatique de La Française AM. « *Nous testons également, deux fois par an, 150 postes de travail dans un site de secours hébergé chez IBM, afin de garantir une reprise d'activité à distance pour tous les services critiques de l'entreprise* ».

Un service sans interruption ni perte de données

Côté informatique, l'infrastructure mise en place répondait parfaitement aux attentes du groupe. « *Mais pour le téléphone, c'était une autre histoire* », se souvient Olivier Ulmer. En cas de sinistre au siège, le plan de numérotation proposé par l'hébergeur ne permettait pas une reprise immédiate de la téléphonie sur le site de secours. Il y avait en outre de nombreux problèmes de compatibilité et d'intégration entre la solution de téléphone et notre système d'Information « *et il était impossible de mettre des collaborateurs en télétravail* ».

Fin 2010, la décision est donc prise de trouver une nouvelle solution de téléphonie. L'objectif de la DSI est également d'offrir à tous les collaborateurs des services de communication et de collaboration en temps réel. « *Nous voulions un outil de productivité intégré qui permette aux utilisateurs de communiquer où qu'ils soient de manière rentable et sécurisée* », indique Nicolas Monget.



Après avoir fait un petit tour du marché, La Française AM opte rapidement pour les technologies Lync de Microsoft. « *C'était un choix naturel, car Lync offre une intégration native avec Active Directory et une interopérabilité parfaite avec Office et SharePoint. Une autre offre que nous avons investiguée était beaucoup moins intégrée et pas du tout intéressante d'un point de vue économique* », note Olivier Ulmer.

Un déploiement par lots rondement mené

Le déploiement de Lync est lancé en juin 2011 avec le soutien d'ABC Systèmes, un partenaire Microsoft à l'expertise éprouvée dans les solutions de softphonie

« En déployant Lync au sein de notre siège parisien, à l'international et sur notre site de secours, nous avons la garantie qu'en cas de sinistre, la reprise d'activité pourra s'effectuer à chaud, de manière instantanée et sans aucune perte de données »

Nicolas Monget et
Olivier Ulmer
Directeurs
informatiques

et le cloud computing. La société de services et de distribution est, en effet, l'une des premières à avoir déployé Lync en France. *« A l'époque, peu de prestataires disposaient d'une expertise aussi poussée sur le sujet »*, reconnaît Nicolas Monget.

La migration s'effectue par lots, en commençant par la DSI, puis la direction générale, plutôt technophile et qui souhaite donner l'exemple. En six mois, les 450 collaborateurs du groupe sont équipés : au siège parisien, sur la plateforme luxembourgeoise et dans les agences de Madrid et Milan. Et Lync est installé sur tous les postes de travail du site de secours. *« Pour faciliter l'appropriation de l'outil, le choix a été laissé aux utilisateurs d'opter pour un système de téléphonie avec une oreillette ou un combiné CX300 et CX600 de Polycom ou DECT Kirk. Nous avons également orienté la DSI vers la mise en place de Thales Vocal Pro, une solution tierce qui permet l'enregistrement, par numéro de téléphone, des conversations téléphoniques de 150 positions stratégiques »*, rappelle Frédéric Gruaz, directeur commercial d'ABC Systèmes.

Une nouvelle expérience de communication

Six mois après la mise en service de Lync 2010, le premier bilan se révèle largement positif. *« Tous les collaborateurs peuvent désormais se mettre en relation instantanément et mieux communiquer grâce aux nouvelles fonctionnalités d'indication*

de présence et de localisation. Le partage intégré de bureau et d'application leur permet en outre de collaborer plus efficacement sur certaines problématiques métiers », note Nicolas Monget.

Les fonctions de messagerie instantanée (IM) et de conférence sont aussi très appréciées et en usage croissant. *« L'ouverture de 4 000 chats par semaine a déjà permis de soulager le serveur de messagerie. Et les collaborateurs utilisent de plus en plus les réunions en ligne et la vidéoconférence. Cela réduit les coûts de déplacements, notamment à l'international. Et l'entreprise améliore son bilan carbone »*, ajoute Olivier Ulmer. La Française AM n'a d'ailleurs pas hésité à investir dans un système audio et vidéo HD, optimisé pour Lync 2010, afin d'offrir une vue panoramique à 360° à tous les participants à une conférence.

Plus de sécurité et d'efficacité

Enfin, comme le souhaitait l'entreprise, Lync permet une reprise d'activité quasi-instantanée en cas de sinistre. *« C'est très rassurant. Mais l'apport de Lync va bien au-delà puisque c'est toute la communication de l'entreprise qui est optimisée. Et il y a une multitude de fonctions, comme le suivi d'appel, le click-to-call, l'accès immédiat aux fiches clients ou à l'identité des appelants... dont nous ne pourrions plus nous passer aujourd'hui »*.



Bénéfices

- Des services de communications unifiées à l'échelle du groupe
- Une meilleure efficacité dans les échanges entre les collaborateurs de sites distants
- Une réduction des frais de déplacements à l'international
- Une reprise d'activité instantanée et sans perte de données en cas de sinistre



Technologies utilisées

- Microsoft Lync 2010



Partenaire

Créée en 1995, la société de services et de distribution informatique ABC Systèmes a été le premier partenaire « Centre des Usages Microsoft » dans le monde et l'un des tous premiers prestataires à déployer Lync 2010 en France. ABC Systèmes emploie une centaine de collaborateurs, compte 500 clients actifs et affiche un chiffre d'affaires 2011 de 16 millions d'euros.

www.abc-systemes.com