

CASE STUDY

Autopolis dévoile son nouvel environnement
Microsoft 365 dans le cloud hybride de Telindus



autopolis

Sélectionné fin 2019, le nouvel environnement de collaboration et de communication d'Autopolis est entré en phase opérationnelle au moment où la pandémie de Covid-19 contraignait les entreprises à trouver d'urgence de nouvelles façons d'opérer. Marc Devillet, Directeur général d'Autopolis, et Luis Trindade, IT Manager, témoignent de la manière dont leur entreprise a mis à profit les nouveaux outils déployés par Telindus pour renforcer sa résilience, accroître son agilité et accélérer sa transformation.

UN CHOIX ÉVIDENT

«Nos besoins étaient multiples», explique Luis Trindade. «Chaque année au mois d'octobre, nous présentons à la direction d'Autopolis les projets et les budgets pour l'exercice suivant. Pour l'année 2020, nous avons envisagé différents projets mais qui étaient tous liés.»

«La première problématique que nous voulions traiter était la gestion des boîtes aux lettres de notre système de messagerie qui était réellement devenue chronophage.» L'équipe IT d'Autopolis devait allouer de l'espace de stockage supplémentaire à sa messagerie quasiment tous les mois pour faire face au nombre croissant d'utilisateurs et à l'augmentation continue de la taille des boîtes aux lettres.

«Nous voulions également mieux gérer nos licences Microsoft Office et, surtout, nous doter d'un outil de collaboration moderne à l'instar de nos partenaires constructeurs automobiles qui utilisaient déjà des outils de vidéoconférence», ajoute-t-il. «Au vu de ces besoins, le choix de passer à Microsoft 365 nous est apparu évident et nous l'avons soumis à la direction.»



DES DÉFIS À SURMONTER

«Nous avons cependant dû faire face à plusieurs défis», nuance l'IT Manager d'Autopolis. Préalablement à la migration, Autopolis devait convertir l'ensemble de son parc informatique à Windows 10. Mais rapidement, tout est devenu plus compliqué : «Nous avons rencontré des soucis d'approvisionnement en matériel informatique», raconte-t-il. Et à la même période, la pandémie de Covid-19 s'est déclarée.»

Face à l'urgence de la situation, l'entreprise a donc rapidement activé son hébergement dans l'environnement cloud U-flex 3.0 de Telindus. «Au même moment», dit Luis Trindade, «nous avons entrepris la migration de nos boîtes aux lettres et la mise à niveau du parc informatique. Et tout cela, parfois à distance, parfois sur site. En parallèle, nous avons dû mettre en place des solutions de télétravail pour nos collaborateurs.»

CLOUD HYBRIDE

«Depuis plusieurs années, nos infrastructures étaient hébergées dans un cloud privé», rappelle l'IT Manager. «Il nous a semblé tout à fait naturel de nous diriger vers une solution de cloud hybride pour franchir le pas vers le cloud public en toute sérénité.» Encore une fois, Microsoft 365 s'est révélé un choix judicieux, d'autant plus que l'équipe IT devait migrer l'ensemble de son système de messagerie MS Exchange et disposer d'une boîte à outils sur laquelle s'appuyer pour concrétiser les projets.

UN ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL DÈS LE DÉBUT DE LA CRISE

«Nous avons créé un environnement Teams dès le début du confinement, ce qui nous a permis de faciliter et fluidifier la communication interne», relate Luis Trindade. Aujourd'hui, l'hébergement du nouvel environnement dans le cloud hybride de Telindus est parfaitement opérationnel et la migration des boîtes aux lettres est terminée. «Nous sommes encore dans une phase d'apprentissage», précise-t-il, «mais nous utilisons au quotidien les outils de Microsoft 365, notamment Teams pour la communication et la collaboration ainsi que le service de vidéos Stream pour la création de contenus multimédia et la formation des utilisateurs.»

CASE STUDY

Marc Devillet, Directeur général d'Autopolis,
"Notre entreprise est devenue plus digitale et plus agile"



La fin du déploiement de votre nouvel environnement Office 365 a coïncidé avec les premières semaines de la pandémie de Covid-19. Comment ces nouveaux outils vous ont-ils permis d'assurer la continuité de vos opérations ?

“Le changement de modèle a été aussi rapide que fondamental. En 2 ou 3 jours, nous avons dû passer d'une organisation basée sur un mode de communication traditionnel - se traduisant par des réunions poussées parfois jusqu'à la réunionite, comme dans beaucoup d'entreprises, et des courriels à tout va - à un système décentralisé - chacun étant confiné à la maison - et à une communication devenue digitale. Teams nous a permis de continuer à communiquer sans interruption et d'être capables de mettre en oeuvre toutes les mesures indispensables à la bonne marche de l'entreprise.”

Ces outils vous ont-ils permis de mettre en place des stratégies alternatives pour continuer à interagir avec vos clients ?

“L'équipe commerciale a beaucoup bénéficié des applications Microsoft 365 et particulièrement de Teams. Depuis plusieurs années, Autopolis a mis en place une vraie stratégie digitale et nos clients ont continué à nous contacter, que ce soit à travers notre site web ou via nos comptes sur les réseaux sociaux.”

“Mais ces demandes devaient ensuite être traitées. Grâce à Teams, nos commerciaux ont pu partager avec nos clients des offres, des documentations et diverses informations sur les véhicules. Ils ont même pu franchir un pas supplémentaire en présentant, à travers nos nouveaux outils de communication, les éléments forts de nos véhicules et ils sont parvenus, malgré toutes les difficultés liées à la pandémie, à créer de la valeur, c'est-à-dire à réaliser des ventes.”

Comment ce changement a-t-il été intégré par les différents utilisateurs ?

“Par la force des choses, le changement a dû être intégré de manière abrupte, du jour au lendemain. J'ai cependant remarqué que la transition a été rapide, surtout pour les commerciaux et les managers qui se sont immédiatement approprié les nouveaux outils.”

“Maintenant, le temps est venu pour nous d'aller plus en profondeur. Pour cela, nous avons déployé un plan de formation destiné à améliorer les compétences de nos salariés face au nouvel environnement et à leur permettre d'assimiler correctement la stratégie qui sous-tend cette transformation, tout cela étant bien sûr, fondamentalement différent de ce que nous avons pu connaître auparavant.”

Comment une plateforme de collaboration comme Teams s'intègre-t-elle dans vos activités au jour le jour ? Quelles améliorations vous apporte-t-elle en matière de communication interne ?

“Je vais répondre à cette question par un exemple concret. Avant la crise sanitaire, les 20 managers que compte Autopolis se réunissaient chaque matin dans mon bureau pour faire le point. Cette réunion était mise à profit pour communiquer des informations et donner des directives. Elle permettait également aux différentes équipes de prendre connaissance de ce qui se passait dans les autres départements.”

“Autopolis est en effet une enseigne multi-marques animée par différentes équipes, ce qui est compliqué à gérer, notamment en matière de communication. Nous nous sommes donc posé la question de savoir comment maintenir cette réunion dans les conditions exceptionnelles que nous traversons.”

“La solution est venue très simplement. Nous tenons dorénavant une réunion virtuelle à travers Teams trois fois par semaine, réunion au cours de laquelle nous partageons les événements, les faits, les volumes de vente, les problématiques rencontrées. L’un des avantages de cette solution digitale, c’est que les collaborateurs qui sont en déplacement peuvent également se joindre à la réunion et y participer activement.”

Votre nouvel environnement de collaboration et de communication est hébergé dans le cloud hybride de Telindus. La gestion de l’infrastructure informatique d’Autopolis est également assurée par Telindus. Quels avantages en tirez-vous ?

“Cela fait maintenant plus de cinq ans que nous avons entamé notre partenariat avec Telindus. Plusieurs raisons ont guidé notre démarche. Tout d’abord, il était essentiel pour Autopolis de sortir l’infrastructure informatique de ses murs, notamment pour des raisons de sécurité. Comme l’actualité ne cesse d’en témoigner, la sécurité des données est devenue une préoccupation essentielle pour les entreprises. En ne comptant que sur nos propres moyens, il aurait été difficile d’investir à long terme dans les compétences pointues nécessaires pour sécuriser nos systèmes de manière adéquate.”

“Un autre élément qui a guidé notre décision est que nous voulions disposer d’une infrastructure informatique adaptée aux besoins de notre métier. La valeur apportée par ces technologies réside en effet dans la création de solutions spécifiques à nos activités, d’applications et d’outils qui répondent efficacement aux besoins de nos techniciens et de nos employés. En déléguant à Telindus la responsabilité de la gestion de nos opérations informatiques, nous y avons beaucoup gagné, en matière de disponibilité, de stabilité et de sécurité notamment, mais notre entreprise est également devenue plus digitale et plus agile.”

“Pour mesurer le chemin parcouru, il faut garder à l’esprit qu’il y a 5 ans, nous ne possédions qu’un seul ordinateur par atelier. Aujourd’hui, chacun de nos 63 mécaniciens dispose d’un PC.”

Quelle est votre perception du rôle joué par les technologies de l’information et le digital dans votre secteur d’activité ?

“La question de l’automatisation et de la digitalisation de la mobilité est clairement centrale. C’est là que réside le véritable enjeu.”

“Les véhicules sont aujourd’hui de plus en plus connectés et dans ce domaine, la rapidité de transmission des données apportées par la 5G est appelée à jouer un rôle capital. Demain, un véhicule sera non seulement connecté en permanence à son utilisateur, mais également au constructeur et au concessionnaire. Les concessionnaires comme Autopolis connaîtront plus rapidement l’état de santé d’un véhicule que son propriétaire, ce qui permettra de régler les dysfonctionnements avant qu’ils ne deviennent une gêne pour le conducteur. Nous sommes d’ailleurs en train d’investir fortement dans ces technologies de connectivité avancée.”

“Je peux vous assurer qu’il s’agit là de changements fondamentaux pour nos équipes qui doivent acquérir de nouvelles compétences. Ces investissements sont conséquents mais ils vont nous permettre de franchir un nouveau cap dans notre stratégie de développement.”