



de gauche à droite: Philippe Willems (NRB),
Jean-Michel Deçuée (Ville de Liège), Benoît Joseph (Ville de Liège)

Microsoft Office 365

Migration de 1800 utilisateurs vers Microsoft Office 365 à la Ville de Liège: premier pas vers l'unification des moyens de communication

“Avec Microsoft Office 365, nous avons mis en place l'infrastructure nécessaire pour faire face à un nouveau type de besoins et pour réaliser un véritable plan de mobilité à long terme.”

Benoît Joseph, directeur du service informatique, Ville de Liège

L'administration publique de la Ville de Liège compte environ 3350 agents (dont 1850 administratifs) et sert d'exemple pour de nombreuses communes de la région. Précurseur au niveau de l'informatisation, le service informatique de la Ville de Liège a élaboré un plan de gestion visant à migrer vers un environnement de messagerie et de gestion des agendas entièrement dans le cloud. Accompagné par le partenaire informatique NRB et grâce à une excellente préparation, la Ville de Liège a réussi la migration de 1800 boîtes mail vers Microsoft Office 365 en 24 heures à peine. Ceci n'est toutefois qu'une première étape dans le cadre d'une vision à long terme qui consiste à intégrer tous les moyens de communication - voix et données - sur une seule plate-forme.

Ville ardente, ville rayonnante

Avec plus de 190.000 habitants et près de 150 nationalités, la Ville de Liège est plus que le moteur économique de la région : Liège est une ville rayonnante, qui sert de référence dans de nombreux domaines, tant économiques que sociaux et culturels.

Fort du formidable élan créé lors de la candidature à l'Exposition internationale 2017, Liège a lancé la dynamique LIEGETOGETHER, pour mettre en avant les atouts d'une métropole ouverte, créative et connectée. Connectée, elle se doit de l'être tant vers l'extérieur (avec le programme Digital Cities, son application



Aperçu

pays: Belgique
secteur: administration publique

Profil

L'administration de la Ville de Liège compte environ 3350 agents employés (hors personnel enseignant).

Le défi

Le service informatique de la Ville de Liège désirait mettre en place une infrastructure cloud uniforme pour la messagerie et la gestion des agendas.

La solution

Microsoft Office 365 offrait selon la Ville de Liège une vision cohérente de bout en bout au niveau de la communication unifiée.

Les avantages

- Indépendance des lieux physiques grâce au cloud
- Sécurisation des données
- Diminution des charges opérationnelles tout en augmentant la valeur ajoutée pour les utilisateurs
- Excellent accompagnement par le partenaire informatique NRB
- Fondation pour la réalisation d'une vision sur la communication unifiée à long terme



Benoît Joseph, directeur du service informatique, Ville de Liège

smartphones, ses réseaux sociaux...) qu'en interne avec le plan stratégique informatique qui regroupe une vingtaine de projets, dont l'unification des moyens de communication.

“Ce rôle d'exemple repose aussi sur la taille de l'institution. Aussi, avec environ 3350 agents sur le payroll – dont 2500 à temps plein - nous sommes un des plus grands employeurs de la région !”, souligne Benoît Joseph, directeur du service informatique de la Ville de Liège.

Les 1850 employés administratifs de la Ville de Liège sont répartis sur non moins de 100 sites, dont les 3 principaux sont la cité Administrative, le nouveau bâtiment Guillemins et le bâtiment de la Rue de Namur.

Au sein de l'Administration de la Ville de Liège opère le service informatique qui, malgré une équipe assez modeste de 48 collaborateurs, n'a jamais hésité à jouer un rôle de précurseur.

Benoît Joseph : “Avec une équipe informatique réduite, il faut se montrer intelligent : quand on investit dans une nouvelle technologie, il faut qu'elle apporte des réponses.”

Diminuer les coûts, améliorer la qualité des services

En 2012, Benoît Joseph et son équipe ont entamé un plan d'alignement informatique ambitieux. Celui-ci visait à soumettre l'infrastructure informatique et toutes ses applications à un examen approfondi afin de diminuer les coûts et d'améliorer la qualité des services.

Vu la répartition des services administratifs sur des dizaines de sites (en plus d'une réaffectation de plusieurs sites en cours), le service informatique voulait migrer vers une infrastructure informatique capable de garantir l'indépendance des lieux physiques.

La deuxième priorité du plan de gestion était le système de messagerie. Développé par le service informatique dans un environnement 'open source', il n'offrait pas de réponse adéquate à la problématique de la mobilité, qui occupe une place de plus en plus importante dans le secteur public comme dans toute autre organisation.

“Même gratuite, notre application de messagerie 'open source' présentait des coûts cachés considérables : perte de productivité, manque de mobilité,...”, explique Benoît Joseph.



Jean-Michel Deguée, responsable project,
Ville de Liège



Gare de Liège-Guillemins

Pour plus d'informations sur la Ville de Liège, visitez www.liege.be.

Pour plus d'informations sur les produits et services de NRB, appelez le +32 (0)4 249 72 11, visitez www.nrb.be ou envoyez un courriel à sales@nrb.be.

Pour plus d'informations sur les produits et services de Microsoft, appelez le +32 (0)2 503 31 13 ou visitez www.microsoft.be.

La migration vers une solution cloud s'avérait être la meilleure. Disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, le cloud allait permettre au service informatique d'optimiser ses moyens de travail en se débarrassant de trois serveurs mail internes. Deuxièmement, plus besoin de se soucier de la sécurité puisque celle-ci serait intégrée. Enfin, le cloud augmenterait la valeur ajoutée pour les utilisateurs au niveau de la mobilité.

Google ou Microsoft ?

Deux fournisseurs cloud ont été soumis à une évaluation approfondie : Google et Microsoft. Si les deux fournisseurs offraient les fonctionnalités demandées au niveau de la messagerie et de la gestion des agendas, Microsoft se distinguait par une approche plus intégrée.

Benoît Joseph : "Nous avons opté pour Microsoft Office 365 comme nouvelle plateforme de messagerie et de gestion des agendas. L'éditeur offre la vision la plus cohérente de bout en bout dans le domaine de la communication unifiée. Par rapport à notre ancienne solution 'open source', le coût des licences Microsoft est largement compensé par l'augmentation de la productivité."

Migration de 1800 boîtes mail en 24 heures

Ayant peu d'expérience de la technologie Microsoft en interne, Benoît Joseph s'est adressé au partenaire informatique NRB pour la conception, l'architecture et le déploiement de la nouvelle plateforme Office 365.

Aujourd'hui, la première phase du projet a été clôturée avec succès : "La migration de 1800 boîtes mail a été effectuée en 24 heures à peine. Grâce à un excellent travail de préparation de notre équipe et de NRB", poursuit Benoît Joseph.

Tout en diminuant les charges opérationnelles, Microsoft Office 365 a permis de réaliser une vraie plus-value, qui, selon Benoît Joseph, ne cessera de grandir à l'avenir. Celui-ci insiste en outre sur l'importance d'une bonne formation des utilisateurs : le partage des calendriers, par exemple, était nouveau pour la plupart des utilisateurs.

Prochaine étape : 10.000 utilisateurs

La seconde phase du projet est aujourd'hui clôturée depuis juillet 2014 : la migration de 150 utilisateurs supplémentaires de l'instruction publique (le service administratif qui gère les écoles), déjà hébergés sur Microsoft Exchange.

L'objectif pour 2015, toutefois, est d'étendre le projet vers tout le personnel enseignant ainsi que les étudiants du secondaire et du supérieur de la Ville de Liège: non moins de 10.000 utilisateurs additionnels auront alors accès à une plateforme cloud commune pour la messagerie et la gestion des agendas.

Unification des moyens de communication

La migration des centraux téléphoniques vers la technologie Voice over IP (VoIP), aujourd'hui en pleine phase de préparation, n'est qu'une première étape dans un plan ambitieux à long terme: celui d'unifier tous les moyens de communication, avec une convergence voix/données, mobile et fixe.

"Dans notre vision, chaque projet apporte une pierre pour construire un nouvel édifice. Avec Microsoft Office 365, nous avons mis en place l'infrastructure pour faire face à un nouveau type de besoins et pour réaliser un véritable plan de mobilité à long terme pour la Ville de Liège. Toute information et toute application doivent être accessibles pour chacun, où qu'il se trouve. Et ceci, dans un environnement entièrement sécurisé."