



L'Upper Canada District School Board

réalise son plein potentiel grâce aux services de gestion O365 pour le secteur de l'éducation



L'UCDSB en bref :

- 28 000 étudiants
- 4 300 employés
- 86 écoles
- 12 000 kilomètres carrés

www.ucdsb.on.ca

Lieu : Brockville, Ontario

Industrie : Éducation

Produits utilisés :

- Microsoft O365 pour l'éducation
- Microsoft Exchange
- Windows Server Active Directory



www.itergy.com
info@itergy.com
1-866-522-5881

Introduction

Au quotidien, l'Upper Canada District School Board (UCDSB) gère un environnement de collaboration et de communication hybride (moitié Cloud, moitié local), qui compte plus de 32 000 étudiants et professionnels. De plus, l'équipe de l'UCDSB réfléchit constamment aux innovations technologiques qu'elle pourrait utiliser pour augmenter les taux d'obtention de diplômes, accroître la réussite scolaire et impliquer les parents.

Itergy, un partenaire certifié Microsoft, et ses **services de gestion Office 365 pour le secteur de l'éducation**, réunissent tous les services, processus et ressources permettant à l'UCDSB de se concentrer sur la fourniture et la maintenance de solutions à valeur ajoutée pour son importante communauté d'utilisateurs.

À propos du client

Situé dans l'Est de l'Ontario, l'UCDSB couvre plus de 12 000 kilomètres carrés. D'un point de vue géographique, c'est un des plus grands conseils scolaires publics de la province. Le personnel, qui compte plus de 4300 employés, veille aux besoins de 28 000 étudiants répartis à travers 86 écoles différentes.

Sous la direction de Jim Guerin, gestionnaire des systèmes de TI, une équipe relativement restreinte travaille avec dévouement pour soutenir et maintenir les systèmes existants, tout en recherchant de nouvelles technologies et en se familiarisant avec celles-ci. L'UCDSB espère ainsi offrir la meilleure expérience qui soit à ses administrateurs, étudiants et ressources professionnelles. Un des projets entrepris en ce sens par l'équipe de Jim était le déploiement et l'intégration à grande échelle de Microsoft Office 365 (O365) dans l'environnement de l'UCDSB.

Défis

L'UCDSB perçoit la technologie comme un des principaux moteurs de son succès. L'organisation scolaire est motivée par le besoin constant d'offrir innovation et valeur ajoutée à sa communauté. C'est dans cette optique que Jim et son équipe ont entrepris d'introduire O365 dans l'environnement. O365 offrait en effet la promesse d'une puissante plateforme de collaboration et de communication dans le Cloud. Afin de tirer tout le profit de cette technologie et de

Défi :

Trouver la meilleure façon d'accéder à une grande variété de compétences et de services de soutien, dans le but d'accroître la capacité de l'organisation à fournir et à maintenir des solutions technologiques.

Solution :

Les services de gestion Office 365 d'Itergy pour le secteur de l'éducation :

- Surveillance proactive
- Accès à une expertise technique
- Accord sur les niveaux de service
- Méthodologie éprouvée



« Itergy a fourni les compétences, la méthodologie et les outils qui ont aidé mon équipe à produire des résultats concluants pour l'organisation dans de meilleurs délais.

Les professionnels d'Itergy comprennent bien nos difficultés et ce que nous voulons réaliser. Grâce à Itergy et ses services de gestion O365 pour l'éducation, je peux dormir sur mes deux oreilles! »

Jim Guerin, directeur des systèmes de TI, Upper Canada District School Board

répondre aux attentes des utilisateurs, l'équipe devait affronter plusieurs défis :

- L'intégration de la nouvelle technologie O365 à l'environnement existant risquait d'être très complexe;
- L'équipe des TI d'UCDSB ne disposait pas de capacités et de compétences suffisantes pour réaliser le projet elle-même.
- La nouvelle technologie avait le potentiel de fournir un environnement de maintenance plus proactif et préventif. Toutefois, l'équipe de TI n'était pas familière avec la mise en place de telles fonctionnalités et voulait s'assurer d'en tirer tout le profit.

Gestion de la complexité

Afin de permettre à l'UCDSB de profiter pleinement de la solution O365, il était important que le produit s'intègre de manière transparente à l'environnement local Exchange/Active Directory déjà en place. Il fallait également déployer la nouvelle solution à la grandeur de l'organisation. Cette solution hybride (moitié Cloud, moitié locale), jumelée à un grand bassin d'utilisateurs géographiquement dispersés, complexifiait davantage l'intégration. D'abord, l'équipe d'UCDSB allait devoir planifier et gérer la fédération, l'authentification et la synchronisation si elle voulait maximiser le potentiel de la solution.

Manque de ressources et de compétences

L'introduction de nouvelles technologies dans l'environnement de l'UCDSB a fait pression sur les ressources de TI déjà très sollicitées, qui devaient soutenir ces solutions. L'intégration d'O365 et les opérations de maintenance n'y ont pas fait exception.

La situation est devenue encore plus difficile lorsqu'un membre important de l'équipe de TI a annoncé qu'il quittait son poste. Son départ a créé une importante lacune en matière de connaissances. « J'ai d'abord songé à embaucher des ressources externes ou à mettre à jour les compétences d'un employé existant pour combler ce vide. Or, j'ai réalisé qu'en palliant ce manque, l'équipe serait en mesure de reprendre le travail d'intégration d'O365, mais que cela l'empêchait de remplir son premier mandat : développer et fournir des solutions technologiques innovantes et stratégiques, qui procurent des avantages directs au personnel et aux étudiants. J'avais besoin de ressources expertes afin de soutenir l'intégration immédiate et la maintenance courante de cette initiative. »

Des rapports pour la prise de décisions et la maintenance préventive

Dans le passé, l'équipe de l'UCDSB avait déjà été aux prises avec la panne d'un service réseau, qui a perturbé la productivité des usagers. Ainsi, elle comprenait à quel point des services comme la messagerie, OneDrive et O365 constituaient des outils cruciaux, tant pour le personnel que les étudiants. Cependant, Guerin et son équipe ne disposaient pas du temps, des ressources ou des outils nécessaires pour surveiller l'environnement réseau de manière proactive et ainsi prévenir les arrêts de service.

Contactez-nous :

www.itergy.com
info@itergy.com
1-866-522-5881

Avantages :

- Permet de fournir une valeur ajoutée aux utilisateurs dans de moindres délais
- Préviend les problèmes
- Accélère la résolution de problèmes
- Réponse favorable de la communauté

Solution

« Après avoir étudié toutes les options, j'ai conclu qu'un partenariat serait la meilleure façon d'avoir une solution flexible, de suivre le rythme de la technologie et d'assurer en tout temps la disponibilité d'un environnement d'apprentissage productif. », ajoute Guerin. « Je devais avoir accès à une équipe spécialisée possédant un ensemble de compétences approfondies, une solide expertise et des méthodologies éprouvées ».

En parallèle, Itergy (partenaire certifié de Microsoft avec de l'expérience en éducation, qui avait déjà collaboré de manière fructueuse avec l'UCDSB) venait tout juste de lancer son offre de **services de gestion Office 365 pour le secteur de l'éducation**. Cette solution répondait exactement aux besoins de l'UCDSB, car elle fournissait les avantages suivants :

- **Surveillance proactive.** Itergy possède les outils et processus pour surveiller et gérer l'environnement d'un client, en plus de détecter les risques potentiels avant que ceux-ci ne nuisent à l'organisation.
- **Ressources compétences.** L'équipe d'experts techniques d'Itergy est disponible en cas de besoin.
- **Un service géré basé sur des niveaux de service.** Itergy est une des seules entreprises au monde à offrir des services de gestion Office 365 basés sur des niveaux de service. La firme garantit ainsi un niveau d'engagement envers sa clientèle en matière d'unités mesurables, d'indicateurs de la performance, de normes définies, d'accords de niveaux de service (SLA), de processus ITIL, etc.

Les services de gestion O365 d'Itergy incluent également la gestion des incidents et des problèmes, la gestion des actifs et de la configuration, la gestion des changements, la gestion des versions, la gestion de la capacité et de la disponibilité, la gestion de la sécurité et des événements ainsi que des améliorations de service continues pour maintenir l'environnement actuel et faire des plans d'avenir.

Méthodologie éprouvée

Afin d'assurer la transition de ses clients vers les **services de gestion Office 365 pour le secteur de l'éducation**, Itergy fait appel à une méthodologie bien précise. La première étape consiste à établir une correspondance entre les exigences du client et le catalogue de services d'Itergy. Cette approche a fourni à l'UCDSB des niveaux de service et des accords de niveaux de service adéquats pour soutenir son infrastructure. Vient ensuite le processus d'intégration, qui définit en détail la transition vers les services de gestion. Voici en bref ce qui est effectué à cette étape :

Initialization

Les rôles, les contrats et l'échéancier de transition sont passés en revue.

Transition des services

Les accords sont définis et les flux de travail, le service de soutien et les systèmes de tickets sont passés en revue.

Transition de l'infrastructure

Les accès à distance, la connectivité, les privilèges, la surveillance et la continuité des services sont discutés, puis configurés.

Transition des opérations

Cette étape comprend la formation de l'équipe et l'activation des chemins d'escalade.

Contactez-nous :

www.itergy.com
info@itergy.com
1-866-522-5881

Cette méthodologie assure que l'ensemble des attentes sont bien comprises. Par conséquent, la transition vers les services de gestion Office 365 se fait manière transparente.

Avantages

L'adoption des services de gestion O365 d'Itergy a procuré de nombreux avantages à l'UCDSB :

- **Utilisation stratégique des ressources et talents.** Les groupes de distribution par classe sont un bon exemple d'utilisation stratégique des ressources pour en faire plus. Ces groupes de distribution sont gérés automatiquement pour chaque classe et sont mis à jour toutes les 24 heures. L'accès aux services d'Itergy a permis de libérer les ressources de TI afin que celles-ci puissent se consacrer à réduire l'effort administratif des professeurs. Ces derniers ont ainsi bénéficié de plus de temps pour enseigner.
- **Prévention des problèmes.** Les services d'Itergy donnent accès aux outils et aux analyses qui aident l'UCDSB à assurer la disponibilité et la performance de ses ressources pour les usagers, de même qu'à communiquer efficacement avec ces derniers. Ce volet des services se veut proactif, et il aide l'UCDSB à éviter les problèmes avant qu'ils ne surviennent.
- **Résolution rapide.** L'approche d'Itergy axée sur les projets comporte des réunions à intervalles réguliers. Celles-ci ont pour but de solidifier les rôles et responsabilités, en plus d'établir les tâches et de suivre leur exécution. Grâce à l'aide d'Itergy, l'UCDSB a été en mesure de réduire le nombre de problèmes ayant un impact sur les utilisateurs. Si des problèmes se présentent, ils sont résolus rapidement grâce aux accords de niveaux de service. Ainsi, l'équipe peut se concentrer sur sa vocation éducative.
- **Réponse positive de la communauté.** Les parents ont aussi rapporté qu'ils perçoivent les avantages d'une équipe capable de livrer des services à valeur ajoutée. Le portail familial en est un très bon exemple. Cet outil permet aux parents de voir les calendriers des étudiants et de connaître les événements importants. Ainsi, les parents ont accès rapidement aux données des agendas des étudiants, un avantage dont ils ne bénéficiaient pas dans le passé.

Conclusion

Avec le recul, l'équipe de l'UCDSB est convaincue qu'elle a pris la bonne décision en utilisant les services de gestion Office 365 d'Itergy ainsi que d'autres solutions innovantes. En faisant ce choix, l'organisation a accès aux compétences et au soutien dont elle a besoin. Ensemble, l'équipe des TI de l'UCDSB et Itergy se consacrent à assurer la réussite des étudiants, à améliorer les taux d'obtention des diplômes et à impliquer les parents.

Contactez-nous :

www.itergy.com
info@itergy.com

Montréal :

1-866-522-5881

Québec :

1-418-681-2030

Ottawa :

1-613-366-2721

Toronto :

1-905-564-3404

Grande Bretagne :

+44 1 1189 874 287