

Étude de cas

sans but lucratif

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Girl Scouts Heart of Central California

Amélioration de la mobilité de l'information d'un organisme sans but lucratif chargé

À PROPOS DU CLIENT

Girl Scouts Heart of Central California (GSHCC) accueille près de 28 000 filles et 10 000 bénévoles dans 18 pays. Le centre de programmes de GSHCC est installé à Sacramento, d'autres bureaux se situant à Stockton et à Modesto.

« Depuis que nous nous sommes associés à Ricoh, notre soutien des TI est complètement transformé. Par le passé, je consacrais des journées entières aux problèmes informatiques. Actuellement, je n'ai à peine besoin d'y penser, ce qui me permet de me concentrer sur les besoins des filles et de l'organisme. »

Pat Maneely

Vice-présidente adjointe des services de soutien, des TI et des biens immobiliers

Le personnel de GSHCC relève d'un président-directeur général et travaille de concert afin de concrétiser sa vision d'être le principal organisme de développement du leadership pour les filles et de services de soutien pour adultes. Plus de 70 employés à temps plein et 40 employés à temps partiel sont responsables des opérations de GSHCC liées à l'adhésion, à la sensibilisation, au développement adulte, au marketing et aux communications, aux ventes en boutique, aux programmes, aux biens immobiliers, aux services d'affaires, aux finances, à la collecte de fonds, et aux ressources humaines.

DÉFI

Pendant plusieurs années, l'infrastructure TI de GSHCC a été entretenue par un employé interne. À mesure que l'organisme a pris de l'ampleur, ses besoins en soutien TI sont devenus trop étendus et compliqués pour l'unique membre du personnel. De nombreux problèmes — allant de pannes de serveur à la corruption de fichiers — nuisaient à la mobilité de l'information au sein de l'organisme et indiquaient clairement qu'une meilleure solution de soutien TI s'imposait.

« Nos problèmes informatiques ne cessaient d'augmenter », a noté Pat Maneely, vice-présidente adjointe des services de soutien, des TI et des biens immobiliers de GSHCC. « Par exemple, des documents perdus ou égarés étaient souvent impossibles à repérer. Et pour couronner le tout, nos serveurs tombaient en panne plusieurs fois par jour. Notre personnel TI interne n'avait souvent pas le temps de sauvegarder les données ou d'adopter d'autres mesures proactives pour assurer l'intégrité de notre réseau. Nous avons donc décidé qu'il était temps d'impartir notre soutien TI. »

DÉFI

- Recevoir des services TI fiables et proactifs
- Mettre à niveau une infrastructure TI désuète de façon économique
- Planifier l'amélioration continue de la mobilité de l'information de l'organisme

SOLUTION

- Solution impartie avec les services TI gérés proactifs de Ricoh
- Une mise à niveau stratégique et rentable de l'environnement TI
- Système de voix sur IP de pointe et flux de documents numériques renforcé

RÉSULTATS

- Un environnement TI fiable avec soutien en tout temps
- Un réseau à capacités renforcées et durables à un prix abordable
- Amélioration de la collaboration et de la mobilité de l'information

Étude de cas

production

Au départ, GSHCC a imparti le soutien TI à un fournisseur local, mais l'organisme s'est vite rendu compte que le fournisseur ne répondait pas à ses attentes relatives à l'impartition. « Ils nous ont fourni un service d'entretien au cas par cas en nous le facturant à l'heure », a fait remarquer Mme Maneely. « Nous étions donc toujours en mode réactif, ayant ni sauvegarde pour nos données, ni contrôle des frais encourus pour le soutien TI. Lorsque nous leur avons demandé un meilleur forfait, ils ont suggéré le remplacement de nos serveurs par d'autres appareils usagés, ce qui nous a semblé insensé. Il nous fallait donc trouver un soutien plus solide. »

« Nous avons grandement apprécié l'approche consultative de Ricoh qui a tenu compte du fait que nous sommes un organisme sans but lucratif avec un budget comprimé quant aux mises à niveau des TI. Ils ont établi un excellent plan pour renouveler notre équipement actuel avec de nouveaux serveurs et pare-feux, entre autres, à un prix abordable. Le plan a également prévu nos besoins futurs pour que nous puissions éviter une autre mise à niveau dans quelques années parce qu'il nous manque d'espace disque. »

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Mme Maneely et GSHCC entretiennent une relation de longue date avec Ricoh, qui approvisionne l'organisme en équipement de copie. Le représentant de Ricoh affecté à l'organisme lui avait souvent mentionné que Ricoh offre également des services TI. Ayant joui d'une excellente relation avec Ricoh au fil des ans, Mme Maneely lui a demandé une proposition. L'équipe de Ricoh a donc recommandé ses services TI gérés proactifs à l'organisme. Mme Maneely a ensuite présenté la proposition de Ricoh à l'équipe de direction de l'organisme ainsi qu'au conseil administratif. L'approche proactive — et les coûts fixes — que promettait Ricoh a suscité leur intérêt et ils l'ont choisi comme partenaire en soutien TI de l'organisme.

SOLUTION

Les services gérés proactifs de Ricoh fournissent actuellement à GSHCC des services de surveillance, de gestion et d'entretien à distance et en tout temps à partir du centre de communications, d'opérations et d'ingénierie à distance (centre CORE pour les services TI) ultramoderne de Ricoh. L'équipe de Ricoh emploie des mesures de suivi et de correction pour maintenir l'état et la performance du réseau de GSHCC — y compris les serveurs et les postes de travail avec ordinateur — et offre un soutien à distance en tout temps, une surveillance des pare-feux et un service de gestion des menaces unifiée pour protéger les systèmes et les actifs de GSHCC.

Avec les services TI proactifs en place pour gérer les besoins quotidiens de l'organisme, l'équipe de Ricoh a ensuite élaboré un plan stratégique pour la mise à niveau de l'infrastructure désuète de GSHCC. Ricoh a procédé à une évaluation approfondie de l'environnement TI de GSHCC, qui comptait cinq serveurs et plus de 90 postes de travail dans ses trois emplacements, et a recommandé une mise à niveau économique.

Étude de cas

production

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

« Nous avons grandement apprécié l'approche consultative de Ricoh qui a tenu compte du fait que nous sommes un organisme sans but lucratif avec un budget comprimé quant aux mises à niveau des TI », a souligné Mme Maneely. « Ils ont établi un excellent plan pour renouveler notre équipement actuel avec de nouveaux serveurs et pare-feux, entre autres, à un prix abordable. Le plan a également prévu nos besoins futurs pour que nous puissions éviter une autre mise à niveau dans quelques années en raison d'un manque d'espace disque. »

RÉSULTATS

L'équipe de Ricoh a aidé GSHCC à réaliser une transformation complète de son environnement TI. « Depuis que nous nous sommes associés à Ricoh, notre soutien des TI est complètement transformé », a déclaré Mme Maneely. « Par le passé, je consacrais des journées entières aux problèmes informatiques. Depuis que nous avons imparti nos services TI à Ricoh, je n'ai à peine besoin d'y penser, ce qui me permet de me concentrer sur les besoins des filles et de l'organisme. Si un membre du personnel éprouve des difficultés avec un programme informatique sur son poste de travail, il peut désormais appeler le centre d'assistance de Ricoh pour obtenir de l'aide sans délai. Grâce à notre nouvelle infrastructure TI, la vitesse de notre réseau et notre temps de fonctionnement se sont nettement améliorés. Tous les membres de l'organisme sont très heureux. »

L'équipe de Ricoh travaille actuellement de concert avec GSHCC pour moderniser son système téléphonique aussi. « Notre système datait de presque 20 ans », a constaté Mme Maneely. « Ricoh a mis à profit notre nouvelle infrastructure pour faire passer nos bureaux à un système de voix sur IP de Fonality équipé de technologie d'affichage frontal pour améliorer la collaboration et l'efficacité de notre organisme en nous permettant d'envoyer des messages en direct et de visualiser les personnes au téléphone. Le nouveau système nous permet également d'économiser quelque 30 000 \$ par année, ce qui est énorme pour un organisme sans but lucratif. Lorsque le système sera payé en cinq ans, ce montant s'élèvera à 60 000 \$. »

Mme Maneely prévoit déjà d'autres moyens par lesquels Ricoh pourra améliorer la mobilité de l'information de GSHCC à l'avenir. « Nous discutons actuellement avec eux concernant le renforcement de notre flux de gestion documentaire. Notre camp accueille près de 12 000 filles et toutes les participantes et leurs parents doivent remplir des paquets de documents. Ricoh conçoit une solution qui leur permettra de remplir et de soumettre ces formulaires en ligne. Les familles gagneront ainsi beaucoup de temps et nous pourrons rationaliser la gestion de ces documents. Nous envisageons l'adoption d'encore plus de solutions à l'avenir et nous n'insisterons jamais assez sur l'effet remarquable que Ricoh continue à avoir sur notre organisme. »



www.ricoh.ca