

Étude de cas: Epilepsy Foundation of America

La Epilepsy Foundation of America mène une transformation TI pour favoriser les opérations axées sur le numérique et son expansion à l'échelle du pays.

À propos du client

La Epilepsy Foundation of America est une organisation à but non lucratif dédiée à l'amélioration de la vie des personnes souffrant d'épilepsie. Depuis 50 ans, la fondation, offrant une multitude de programmes, de services et de ressources, favorise la sensibilisation et la compréhension des défis auxquels sont confrontées les personnes souffrant d'épilepsie au quotidien.



La fondation, divisée en 50 sections et associée à diverses organisations à l'échelle des États-Unis, gère un service d'assistance téléphonique, où des spécialistes formés sont disponibles en tout temps pour répondre à des questions ou mettre les appelants en contact avec des ressources communautaires. Chaque année, plus de 11 000 personnes communiquent avec le service d'assistance téléphonique de la fondation.

Défis

- Une petite équipe TI assumait des responsabilités multidisciplinaires.
- Les demandes de soutien soumises par les utilisateurs prenaient trop de temps.
- L'infrastructure décentralisée exigeait que les appareils soient configurés manuellement.
- L'accès aux fichiers et la collaboration exigeaient un réseau privé virtuel (RPV).

Au cours des dernières années, la fondation, comme bien d'autres organisations, s'éloignait stratégiquement de ses objectifs de transformation numérique. Toutefois, la pandémie l'a poussé à intensifier ses efforts. La fondation ressentait de la pression, puisque son équipe de TI était relativement petite, que son budget était limité et qu'elle avait récemment acquis de nouvelles sections dans le pays.

L'organisation était confrontée aux défis liés à une infrastructure vieillissante, à la hausse du nombre d'utilisateurs à distance et à l'incapacité de gérer les appareils sur le terrain depuis un emplacement centralisé. Elle devait également réduire les étapes manuelles nécessaires à la configuration des appareils.

Même si la fondation permettait déjà à bon nombre d'utilisateurs de faire du télétravail avant la pandémie, la hausse soudaine du nombre d'utilisateurs connectés au RPV a ralenti sa performance et a limité l'accès à certaines applications et à certains dossiers partagés.

Solutions

- Faire appel au centre d'assistances des services TI de Ricoh pour offrir du soutien à distance et du soutien pratique aux utilisateurs.
- Réaliser une migration vers une infrastructure évolutive et sécurisée dans le nuage.
- Mettre en place des solutions en libre-service pour le personnel.
- Faire appel aux services de gestion de la sécurité pour la gestion des réseaux et des terminaux.

Après avoir confié le soutien TI au centre d'assistance de Ricoh, la fondation a pu se concentrer à réaliser de nombreuses mises à niveau stratégiques. Alors qu'elle s'affairait à simplifier son infrastructure, il est devenu évident, pour la fondation, qu'elle avait besoin de plus qu'un RPV pour soutenir sa main-d'œuvre hybride et ses initiatives numériques.

Dans le passé, de nombreux employés accédaient au réseau et aux fichiers de l'organisation au moyen du RPV, mais cet accès ne convenait pas à une stratégie numérique conçue pour le travail à distance à long terme. Ce type de stratégie s'est révélée essentielle durant la pandémie, mais faisait également partie de la vision d'avenir de la présidente-directrice générale de la fondation. Conscients du budget limité de la fondation, nous avons collaboré étroitement avec son personnel pour créer la stratégie de migration vers le nuage idéale pour elle : « nous avons été inclus dans le travail, c'est pourquoi nous avons obtenu un modèle hybride qui répond à nos besoins et qui convient à notre budget. »

Dans le cadre du remaniement de l'infrastructure, tous les fichiers qui étaient stockés sur un serveur ou dans un centre de données appartenant à Ricoh ont été transférés vers le nuage. La fondation est également passée à Microsoft 365 pour favoriser encore plus la collaboration et la sécurité du télétravail ainsi que le respect des politiques de rétention des données.

Ricoh a également offert des capacités additionnelles, comme des solutions en libre-service pour les employés, la gestion à distance et la configuration automatisée des appareils, en plus de fournir une solution entièrement gérée de rétention et de sauvegarde sur SharePoint et OneDrive

Dans notre bureau situé à Landover, l'un de nos systèmes était simplement une "armoire TI", maintenant, ce système est un centre de données qui sera partiellement transféré dans le nuage.

– Administrateur informatique

Résultats

- Élimination de l'« armoire TI » et réduction des coûts mensuels de l'équipement
- Renforcement de la sécurité
- Migration réussie vers un modèle de nuage hybride
- Récupération de l'énergie nécessaire pour se concentrer sur les besoins TI stratégiques

En 2022, la fondation a fait appel à un nouvel administrateur de système TI. Depuis, elle a pu solidifier son partenariat avec Ricoh. Aujourd'hui, la fondation explique : « les solutions mises en place par Ricoh nous permettent d'économiser du temps que nous pouvons consacrer à notre avenir et à la recherche de solutions pour améliorer nos procédures internes et pour utiliser les technologies les plus stratégiques pour nous, tout en solidifiant notre sécurité ».

Grâce, en grande partie, aux fonctionnalités offertes par les produits de Microsoft, la fondation a automatisé les configurations manuelles des appareils exigées par la mise en place de nouveaux postes de travail.

En plus d'avoir mis en place l'authentification multifacteur et des politiques d'accès conditionnel qui rehausse le niveau de sécurité des données, l'organisation fait également appel à l'expertise des services de gestion de la sécurité de Ricoh. De cette façon, la fondation peut compter sur une équipe d'experts en sécurité qui gèrent et surveillent son réseau et ses appareils en tout temps.

De plus, dans le cadre de son partenariat avec Ricoh, la fondation prévoit solidifier sa sécurité en faisant appel à des capacités améliorées de Microsoft 365 ainsi qu'à d'autres solutions de cybersécurité.

Nous cherchions un partenaire qui pourrait nous offrir de nouveaux produits pertinents qui nous permettraient de passer d'une organisation utilisant principalement le papier à une organisation menant des activités plus numériques; Ricoh y est arrivé juste au bon moment.

- Administrateur informatique



Découvrez-en davantage sur les [services TI et les services en nuage](#) de Ricoh.