

Étude de cas

juridique

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Wong Fleming

Un cabinet d'avocats en plein essor profite d'un service TI exceptionnel

« Le plus grand avantage de notre collaboration avec les services TI de Ricoh est la liberté de nous consacrer entièrement à notre exercice du droit et à nos clients. »

Dan Fleming,
vice-président et associé, Wong
Fleming

À PROPOS DU CLIENT

Fondé en 1994 à Edison au New Jersey, Wong Fleming est devenu un cabinet d'avocats national avec plus de 50 avocats et 20 bureaux dans plusieurs grandes villes aux États-Unis. Le siège social du cabinet, qui se situe actuellement à Princeton au New Jersey, mène ses activités dans le but de soutenir la formation professionnelle et l'apprentissage continu ainsi que de promouvoir la diversité au sein du milieu juridique. Wong Fleming est certifié à titre d'entreprise à propriété féminine par le Women's Business Enterprise National Council et le cabinet est reconnu comme une entreprise minoritaire par le National Minority Supplier Development Council.

DÉFI

Pendant de nombreuses années, Wong Fleming a utilisé divers petits fournisseurs pour ses besoins en informatique. Le cabinet a cependant remarqué que la qualité du soutien TI offert par ces fournisseurs variait considérablement. Il a passé par divers fournisseurs pendant cette période en raison de plusieurs facteurs, dont le retrait des affaires de certains fournisseurs, la qualité insatisfaisante du soutien fourni, ou simplement le dépassement des capacités du fournisseur entraîné par la croissance des besoins en TI du cabinet.

« À notre ouverture en 1994, notre cabinet n'était composé que de trois avocats », a noté Dan Fleming, vice-président et associé chez Wong Fleming. « À mesure que nous avons pris de l'ampleur, nos exigences en informatique se sont transformées et nous cherchions constamment à combler nos besoins en technologie. Nous en avons assez des problèmes qui survenaient avec les petits fournisseurs de soutien TI. En tant qu'avocat, je n'avais pas le temps de les surveiller et de m'assurer qu'ils maintenaient à jour notre technologie. De toute évidence, il nous fallait une meilleure solution. »

DÉFI

- Trouver un soutien TI fiable pour un cabinet d'avocats en plein essor
- Établir l'infrastructure TI pour les nouveaux locaux

SOLUTION

- Le soutien informatique exceptionnel des services TI de Ricoh
- L'expertise de Ricoh pour la planification et le déménagement d'une infrastructure TI

RÉSULTATS

- Un solide partenaire pouvant se charger de tous les besoins en informatique du cabinet et donner à fond, même à l'encontre de catastrophes naturelles
- Une infrastructure TI efficace qui répond aux exigences actuelles et futures du cabinet

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Ricoh travaillait déjà avec Wong Fleming depuis des années, lui approvisionnant en produits multifonctions (MFP) pour répondre à ses besoins grandissants. Les représentants de Ricoh responsables du compte de Wong Fleming étaient conscients des difficultés qu'avait éprouvé le cabinet quant au soutien TI. Ils étaient également au courant que le cabinet d'avocats prévoyait emménager dans un étage plus spacieux l'an prochain. Les représentants lui ont donc recommandé les services TI de Ricoh, qui offrent une assistance technique experte et un soutien de réseau pour décharger les tâches laborieuses, assurer une augmentation du temps de fonctionnement et une amélioration de la sécurité et adopter une approche proactive à l'égard des mises à niveau, de l'entretien et de la résolution de problèmes. « Un aperçu de ce que nous pouvions accomplir avec les services TI de Ricoh nous a convaincus que nous avons enfin trouvé le partenaire en soutien TI qu'il nous fallait. Il pouvait non seulement régler nos problèmes actuels, mais également nous appuyer lors de notre déménagement prochain », a affirmé M. Fleming.

SOLUTION

En examinant l'infrastructure existante de Wong Fleming, l'équipe des services TI de Ricoh a constaté de nombreux éléments à aborder, dont, entre autres, des ordinateurs désuets, des postes de travail équipés de plusieurs ordinateurs, une salle de serveur dans un placard dépourvu de ventilation et une panoplie de solutions à court terme pour des problèmes de réseau.

« Ricoh a travaillé de concert avec notre coordonnateur informatique pour élaborer un plan technologique qui classait les appareils pour des mises à niveau progressifs au cours de l'année précédant notre déménagement », a expliqué M. Fleming. L'équipe des services TI de Ricoh a conseillé au cabinet de souscrire un contrat partiel proactif prévoyant un soutien de serveur continu à partir du centre de communications, d'opérations et d'ingénierie à distance (CORE). Ricoh a également recommandé entre 10 et 20 heures de soutien supplémentaire au cabinet pour aborder les problèmes qui ne pouvaient être résolus à distance.



Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Au cours de cette première année, l'équipe de Ricoh et Wong Fleming ont collaboré pour moderniser à grande échelle le parc d'appareils du cabinet en vue du déménagement de celui-ci. Durant la deuxième année, le cabinet a décidé de passer à un plan de service complet qui lui offrirait un soutien global pour tous ses besoins en informatique. L'équipe des services TI de Ricoh s'est également chargée de la planification de l'infrastructure TI pour les nouveaux locaux de Wong Fleming, de l'installation de l'ensemble du câblage et des composants du réseau et de la mise en œuvre d'une nouvelle salle de serveur. L'équipe a ensuite déplacé tout l'équipement du cabinet vers le nouvel emplacement en dehors des heures d'ouverture pour faciliter la transition.

« Ricoh a désigné une personne comme point de contact unique pour tout problème, une décision pour laquelle nous sommes très reconnaissants, car nous n'avons pas à faire affaire avec quelqu'un de nouveau chaque fois que nous ouvrons un billet de soutien. La personne-ressource avec laquelle nous faisons affaire chez Ricoh nous connaît bien et comprend les besoins de notre cabinet. C'est comme avoir un directeur des systèmes d'information dans l'équipe », a remarqué M. Fleming.

Les avantages de la méthode pratique de Ricoh n'ont jamais été aussi évidents qu'à la suite de l'ouragan Sandy. « Notre bureau à Princeton a été frappé de plein fouet. Nous n'avons pas subi de dommages internes, mais les routes avaient été inondées; des arbres avaient été déracinés et le courant avait été coupé », a indiqué M. Fleming. « Notre cabinet a été gravement touché par la situation, car notre serveur se situait à Princeton. Toutefois, notre personne-ressource chez Ricoh s'est rendue au bureau le matin suivant l'arrivée de l'ouragan afin de récupérer notre serveur, le placer dans sa voiture et le transporter à notre bureau à Philadelphie. Il nous a ensuite aidés à déplacer tous nos ordinateurs dans les 24 heures, ce qui nous a permis de minimiser notre période d'inactivité. Il nous a priorisés malgré le fait que sa résidence personnelle avait également subi des dommages lors de la tempête. Son dévouement au service à la clientèle était tout simplement incroyable. »

RÉSULTATS

Wong Fleming a trouvé auprès des services TI de Ricoh un solide partenaire pouvant se charger de tous les besoins en informatique du cabinet et donner à fond, même à l'encontre de catastrophes naturelles. « Je ne pourrai louer suffisamment le dévouement indéfectible des employés de Ricoh. Ils ont contribué efficacement à la conception et à l'exécution d'une stratégie pour répondre à nos besoins actuels et futurs. Mais le plus grand avantage de notre collaboration avec les services TI de Ricoh est néanmoins la liberté de nous consacrer entièrement à notre exercice du droit et à nos clients », a conclu M. Fleming.

www.ricoh.ca