

Étude de cas : Starfield & Smith, PC.

Une importante société d'avocat fait appel à l'environnement juridique hébergé de Ricoh ainsi qu'à Microsoft 365 pour rationaliser le soutien, la communication et la cybersécurité au sein de ses TI.

À propos du client

La société d'avocats Starfield & Smith PC assiste les prêteurs de la Small Business Administration (SBA), principalement des banques, dans tous les aspects liés aux prêts accordés à la SBA, y compris la documentation des nouveaux prêts, la préparation et la réponse aux audits de la SBA ainsi que le soutien dans la gestion des mesures d'applications imposées par divers organismes de réglementation fédéraux. L'équipe formée d'avocats chevronnée permet aux prêteurs d'avoir l'esprit tranquille, puisqu'elle mène des audits de conformité pour chaque prêt et qu'elle aide les prêteurs à établir un plan stratégique visant à limiter les risques et à établir des procédures et des processus de clôture conformes. La société détient trois bureaux en Pennsylvanie, en Géorgie et en Floride, compte plus de 50 employés et est cliente de Ricoh depuis 15 ans.



Défis

- Le contrat pour le système téléphonique VoIP était cher, fonctionnait mal et devait être renouvelé.
- Les ressources gérant l'infrastructure TI étaient limitées et la société cherchait, donc, à l'impartir.
- Les clients avaient besoin de preuves concernant les protocoles de conformité et de sécurité des données.

À l'époque où Starfield & Smith était une petite organisation émergente, la société gérait son propre environnement TI et ses ordinateurs, avec le soutien d'un petit fournisseur externe. Tout était hébergé sur site, ce qui impliquait des risques. L'équipe souhaitait se concentrer sur sa clientèle et sur sa pratique, et non sur une équipe technique et sur des opérations légales.

« Aujourd'hui, nous sommes une organisation hybride, car nous avons pu passer facilement au télétravail lorsque cela a été nécessaire grâce à l'environnement juridique hébergé. »

—Margaret Smith, directrice de l'exploitation, Starfield & Smith

Elle savait que passer au nuage et profiter des nombreux avantages d'un soutien TI et de services gérés au sein de leur environnement et de leur système de billet était la bonne solution, surtout avec la popularité grandissante du télétravail et du travail hybride. En effet, le télétravail et le travail hybride ont entraîné le besoin d'obtenir des conseils à l'égard de la protection des données et des renseignements personnels, une priorité pour ses clients du domaine bancaire soumis à d'importantes réglementations.

La société utilisait un système téléphonique de voix sur IP (VoIP) qui fonctionnait mal. Il était difficile d'obtenir du soutien technique qui était long, et même parfois inexistant. De plus, le fournisseur du système téléphonique facturait des frais pour les téléphones, mais ne les remplaçait pas lorsque le contrat arrivait à terme. « Nous payions un prix ridicule pour un service qui nous rendait mécontents », explique Margaret Smith, directrice de l'exploitation.

Solutions

- Mise en place d'un environnement juridique infonuagique sécurisé et entièrement géré;
- Intégration des applications Teams et Outlook de Microsoft 365 pour rationaliser les flux de travaux et la communication;
- Ajout d'un niveau de cybersécurité supplémentaire grâce à SentinelOne qui réunit les terminaux, le nuage et la protection contre les menaces liées à l'identité.

« Le service et la communication qu'offre Ricoh sont les raisons pour lesquelles nous sommes des clients de longue date. Nous pouvons nous concentrer sur nos activités juridiques et sur nos clients en plus de sans cesse améliorer la façon dont nous menons nos affaires. »

—Margaret Smith, directrice de l'exploitation,
Starfield & Smith

« La solution d'environnement juridique hébergé de Ricoh est un environnement virtuel regroupant directement toutes les applications juridiques et bureautiques dont nous avons besoin. Depuis que la solution a été mise en place, nous n'avons pas à nous soucier de la gestion des serveurs, de l'aide offerte aux utilisateurs par un centre d'assistance, de la sécurité ou du stockage des fichiers; Ricoh s'en occupe pour nous, explique Margaret Smith. Nous profitons des avantages offerts par le soutien TI de nombreuses façons. »

À la suite de la mise en place de la solution d'environnement juridique hébergé, l'équipe a instantanément connu de « petites victoires », comme la réduction des coûts de gestion du réseau, des appareils et des fichiers sur site ainsi que des risques en matière de sécurité. Il était désormais plus facile pour les avocats et les autres associés de se connecter et de travailler de partout grâce à un réseau privé virtuel (RPV) sécurisé.

« Aujourd'hui, nous sommes une organisation hybride, car nous avons pu passer facilement au télétravail lorsque cela a été nécessaire grâce à l'environnement juridique hébergé. Tant que nous avons un bon accès à Internet et suffisamment d'écrans, notre solution fonctionne partout », ajoute Margaret Smith.

La société Starfield & Smith s'est tournée vers Ricoh pour remplacer son système téléphonique désuet. Désormais, elle utilise l'application Teams de Microsoft 365 pour ses communications audios et vidéos et l'application Outlook pour ses courriels. En plus d'obtenir des mesures de sécurité intégrées aux solutions, l'équipe peut mieux gérer ses données et ses renseignements ainsi que collaborer plus facilement. « Nous faisons déjà confiance à Ricoh et nous savions que l'entreprise avait le personnel nécessaire pour tout mettre en œuvre aisément. Au fil de nos discussions, le choix est devenu évident pour moi : la mise en place de Teams s'est avérée la meilleure décision pour nos besoins de communications. »

Enfin, puisque la sécurité est une priorité pour ses clients des services financiers, la société d'avocats devait fréquemment remplir des questionnaires à l'égard des fournisseurs ainsi que fournir des audits en matière de sécurité et de données. Légalement, Ricoh, qui respecte le SOC, consulte la société Starfield & Smith pour les questions au sujet des fournisseurs. Margaret Smith ajoute: « la confidentialité des données de notre clientèle est une priorité absolue. Pourtant, je n'ai pas à m'en soucier, car Ricoh les héberge de manière sécuritaire sur des serveurs hors site. Ricoh a également suggéré d'installer un logiciel de protection des terminaux, au moyen de SentinelOne, qui nous permet de produire des rapports et de limiter tous les risques. »

Résultats

- Des applications TI et juridiques complètes ont transformé les flux de travaux, la sécurité et l'efficacité.
- La société a réalisé des économies de coûts et a obtenu un rendement du capital investi dans la première année suivant le passage à Microsoft Teams pour les communications téléphoniques.
- La collaboration et la communication ont été rehaussées grâce aux applications Teams et Outlook de Microsoft.
- La société a reçu un soutien et des services TI exceptionnels n'imposant aucun temps d'arrêt.
- La confiance à l'égard de Ricoh a été rehaussée.

« Le service et la communication qu'offre Ricoh sont les raisons pour lesquelles nous sommes des clients de longue date, explique Margaret Smith. Nous pouvons nous concentrer sur nos activités juridiques et sur nos clients en plus sans cesse améliorer la façon dont nous menons nos affaires. » Au total, cinq membres de l'équipe de Ricoh sont dévoués, à distance, au soutien et aux services TI offerts à la société Starfield & Smith. De plus, la société peut faire appel à une personne sur site au besoin.

« Tout le monde adore l'application Teams et est plus satisfait du service téléphonique. La mise en place s'est déroulée sans tracas. Nous étions formés et avisés rapidement et tout a bien fonctionné. L'application Teams a permis à nos avocats et à notre personnel de mieux communiquer, surtout grâce aux appels vidéo avec les télétravailleurs. »

Découvrez comment rationaliser vos activités et profitez de notre soutien TI grâce aux [services juridiques TI](#) et à l'[environnement juridique hébergé](#).