

# Étude de cas sur les services TI : Entreprise de recherche et de développement du domaine médical

**Une entreprise de recherche médicale passe entièrement au nuage,  
renforce sa sécurité et réduit ses coûts**

## À propos du client

La présente étude de cas sur les services TI porte sur une importante entreprise de recherche et de développement du domaine médical qui conçoit et brevète une technologie d'injection novatrice et qui se spécialise dans les domaines médicaux, dentaires et cosmétiques. La technologie révolutionnaire de cette entreprise offre des systèmes contrôlés par ordinateur qui favorisent l'efficacité et la précision des injections en plus de les rendre presque indolores. Cette technologie surveille et régularise le débit et la pression des aiguilles pour l'administration de médicaments ainsi que pour les anesthésies locales.

En tant que cliente de longue date, l'entreprise a fait appel à Ricoh pour la modernisation de ses infrastructures par la migration vers le nuage de ses données sur site, par l'optimisation de ses procédures et par le renforcement de sa cybersécurité grâce aux plus récentes technologies.

## Défis

- Soutenir les télétravailleurs au sein d'un environnement collaboratif sécurisé;
- Rehausser la sécurité des postes de travail, des appareils mobiles et des données;
- Transférer vers le nuage les données sur site afin d'optimiser les coûts et l'utilisation des applications nuagielles;
- Faire appel à une équipe de services gérés pour soutenir notamment les services TI et la cybersécurité.

L'entreprise de recherche et de développement du domaine médical souhaitait se transformer en faisant passer ses activités sur serveur sur site à un environnement nuagiel afin de mieux soutenir ses télétravailleurs et d'offrir un milieu de travail plus collaboratif. Il était essentiel de rehausser ses fonctions de sécurité pour protéger les précieux renseignements médicaux, mais aussi les appareils mobiles.

**« Ricoh nous a aidés à créer un environnement en nuage comportant des fonctions sophistiquées de cybersécurité, des outils de collaboration ainsi que des services et du soutien TI. Nous pouvons désormais faire évoluer et croître notre entreprise ainsi que notre offre. »**

— Contrôleur de l'entreprise de recherche et de développement du domaine médical

De plus, l'entreprise avait besoin de faire appel à une équipe qui pourrait gérer ses services TI, ses applications, sa sécurité, ses appareils mobiles ainsi que ses billets de service. En tant qu'entreprise fournissant des technologies novatrices, la transformation était nécessaire pour assurer sa croissance, son évolutivité et la disponibilité de ses ressources.

## Solutions

- Migration vers le nuage de l'entièreté des données sur site;
- Mise en place des applications Microsoft 365 nuagicielles, de fonctions de cybersécurité, de capacités de sauvegarde avancée, de services de soutien et de gestion des appareils mobiles ainsi que de mesures de protection et de correctifs pour les postes de travail;
- Services de gestion des TI.

À la suite d'une évaluation rigoureuse, l'équipe de Ricoh a suggéré de déclasser tous les serveurs sur site et d'effectuer une migration complète vers Exchange Online de Microsoft 365. L'équipe a déployé les services infonuagiques Business Premium de Microsoft 365, y compris la configuration d'Azure Active Directory de Microsoft, la migration et le mappage des données courriels, l'installation des applications Microsoft SharePoint, Office 365 et Microsoft Teams ainsi que la mise en place de l'authentification multifacteur, d'une protection avancée contre les menaces ainsi que de Microsoft Intune pour Windows et pour les appareils mobiles (une solution de gestion des terminaux).

L'équipe des services TI de Ricoh a achevé le projet en effectuant rapidement le déploiement, les correctifs aux postes de travail ainsi que la gestion du projet. L'équipe a elle-même pris en charge le centre de soutien et le système de billets, ce qui a permis de réduire la quantité de billets de service au fil du temps. Elle a également créé des ententes de niveaux de service pour les billets en fonction des niveaux de gravité, des réponses attendues et des délais de résolution cibles.

## Résultats

- Cote de 95 % pour la santé des réseaux;
- Réduction de 56 % des menaces de cybersécurité connues;
- Réduction de 5 % des coûts mensuels;
- Rehaussement du taux de satisfaction des utilisateurs à l'égard des réponses et des délais de résolution;
- Amélioration de la collaboration et, ainsi, de l'efficacité et de la productivité.

L'équipe a été en mesure de repérer facilement les menaces de cybersécurité au moyen d'un tableau de bord. Au cours d'une période de 60 jours, les rapports ont montré que 8 menaces connues et 28 violations de politiques avaient été repérées, ce qui correspond respectivement à des réductions de 56 % et de 10 %. L'entreprise a pu observer que les terminaux avaient été touchés par des virus, des maliciels ou des emplacements Web ayant mauvaise réputation. De plus, la cote de la santé des réseaux équivalait à 95 %.

**Voici les commentaires que nous avons obtenus au sujet des services TI de Ricoh dans un sondage à l'intention des utilisateurs :**

*« Il a résolu mon problème rapidement et efficacement. »*

*« En plus d'être extrêmement efficace, il était sympathique. Sur une échelle de 1 à 10, 10 étant la meilleure note, il obtient un 10. »*

« J'ai enfin eu accès à une personne qui savait comment régler mon problème. Une personne formidable! »

De plus, les télétravailleurs de l'entreprise ont eu plus de facilité à collaborer grâce à l'application Microsoft Teams, ce qui a rehaussé l'efficacité et la productivité, tout en maintenant l'intégrité et la sécurité des données.

Maintenant qu'elle a le pouvoir et l'agilité nécessaires pour migrer ses données sur site vers le nuage et pour faire appel à des services TI, cette entreprise médicale peut évoluer et limiter ses exigences en matière de TI et ses besoins de stockage physique des données et, par conséquent, réduire ses coûts. Parallèlement, la possibilité d'offrir aux utilisateurs un accès constant de partout et des fonctionnalités avancées de cybersécurité a réduit le risque de subir les conséquences entraînées par des pirates informatiques, des virus, des rançongiciels ou tout autre enjeu de cybersécurité. L'entreprise a immédiatement réduit ses dépenses mensuelles de 5 %.



**Découvrez d'autres études de cas liées aux services TI ou comment les [services TI en nuage](#), [l'infrastructure infonuagique](#) et une [cybersécurité](#) sophistiquée peuvent avoir un effet sur votre entreprise.**

Ricoh Canada, Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga, ON L4W 5M3 | 1 800 63-RICOH © 2023 Ricoh Canada Inc. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits montrés comportent des fonctions optionnelles. Même après avoir pris toutes les précautions possibles pour assurer l'exactitude de l'information, Ricoh ne fait aucune déclaration ni ne garantit l'exactitude de l'information contenue dans le présent document et n'accepte aucune responsabilité à l'égard de toute erreur ou omission dans ledit texte. Les résultats réels peuvent varier selon l'utilisation faite des produits et des services, ainsi que les conditions et les facteurs pouvant affecter la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.

**RICOH**  
imagine. change.