



## Accompagner la transformation digitale avec One Call, Cloud Care et les Services Managés

Les deux ans de crise pandémique que nous venons de traverser ont profondément transformé non seulement l'approche du travail mais aussi la perception du Cloud et la nécessité de la transformation numérique.

La pandémie a bouleversé les calendriers et encouragé les entreprises à accélérer l'adoption de solutions Cloud pour gagner en agilité, offrir de la flexibilité aux collaborateurs et répondre à des besoins urgents de collaboration à distance, de développements de nouveaux services et applicatifs, de sécurité et résilience...

Dans un tel contexte, les entreprises ont cherché un accompagnement adapté à leurs besoins spécifiques et à leur niveau de maturité. Pour répondre à ces demandes, Insight a élaboré différentes offres de support, d'accompagnement et de services. Quatre experts d'Insight échangent leurs regards croisés sur l'évolution des besoins des entreprises et sur les réponses apportées par les différentes offres pour aider les entreprises à évoluer et gagner en agilité dans un monde d'incertitudes...



## Naoual Chekrouni

### Sales Team Leader

Chaque entreprise est unique, avec sa culture, son histoire, ses contraintes, sa vision stratégique et son organisation informatique. Le rôle de **Naoual Chekrouni** et de son équipe est de s'adapter au contexte des clients afin de leur proposer une solution adaptée. La proposition de valeur Insight autour des services supports / services managés se veut complète et graduelle pour être au plus proche des besoins des clients et des équipes informatiques. Nous mettons un point d'honneur à mettre les besoins de nos clients au cœur de nos offres. Les offres présentées plus haut en sont une démonstration.



## Mikael Descout

### Senior Operation Manager

**Mikael Descout** accompagne les organisations dans l'administration de leurs infrastructures. En centre de support ou en services managés, son activité est entièrement tournée vers l'amélioration du ROI de ses clients, avec l'ambition de leur apporter un maximum de soutien dans leurs projets SI et leur permettre de recentrer leurs énergies sur leur cœur de métier. Cet accompagnement se veut évolutif, adaptable et transversal, s'étendant de la phase de build au run.



## Stéphane Fitoussi

### Service Delivery Director

« *On externalise que ce que l'on maîtrise ou au moins ce que l'on comprend* ». Pour **Stéphane Fitoussi**, la raison d'être des Services Managés est d'aider les clients à gérer le quotidien avec intelligence et efficacité. Ils permettent de mettre un cercle vertueux dans lequel les clients confient leurs services à Insight et dans lequel Insight est aussi là pour les accompagner dans leur réflexion sur la transformation digitale afin de leur préconiser des réflexions, des approches et des solutions. Stéphane veille à la concrétisation de ce cercle vertueux.



## David Morin

### Cloud Solutions Product Specialist

En charge du programme Cloud Solution Provider - architecturé autour d'Office 365, Azure et Dynamics 365 - et du développement d'offres autour de ces solutions, **David Morin** est à l'origine du programme Cloud Care. Depuis plus de 10 ans chez Insight, il connaît les besoins des entreprises et les accompagne au quotidien dans la mise en œuvre des solutions et leur migration vers le Cloud. En outre, il maîtrise toute la complexité des licences Microsoft et les rouages de l'optimisation des coûts du Cloud.

# Interview croisée

## Le Cloud est-il réellement un atout pour la transformation digitale ?

**Naoual Chekrouni** : Les deux ans de crise pandémique ont largement démontré la proposition de valeur du Cloud. Le Cloud s'est révélé un facilitateur de la transformation digitale. Les entreprises qui n'étaient pas encore convaincues, ont découvert à quel point il leur permet de gagner en flexibilité et de mettre en place des solutions très rapidement, sans devoir investir dans des solutions on-premise souvent lourdes à installer et dont le ROI n'apparaît qu'au bout de plusieurs années.

**Mikael Descout** : Les gains de flexibilité induits par le Cloud se sont imposés à tous. Au-delà de la possibilité de se connecter depuis n'importe quel lieu, de faciliter le télétravail, le travail hybride et la collaboration, les solutions Cloud ont aussi cette capacité à évoluer au fil des besoins de l'entreprise, des usages naissants mais aussi, on l'a bien vu, de s'adapter aux situations imprévisibles. S'appuyer sur le Cloud permet de lancer de nouveaux projets plus facilement, en faisant évoluer les services au fur et à mesure, tout en payant uniquement ce qui est consommé.

## Pour autant agilité et flexibilité ne signifient pas que l'entreprise n'a pas besoin de compétences pour mettre en place les bonnes pratiques et assurer la gestion des solutions Cloud. C'est vrai pour Azure comme pour des solutions SaaS comme Microsoft 365. Que proposez-vous ?

**Naoual Chekrouni** : Les services Cloud sont en perpétuelle évolution. Ces évolutions fréquentes sont un bénéfice non négligeable pour les entreprises. Elles leur permettent de toujours à la fois bénéficier et proposer à leurs clients des services et des technologies de pointe.

Il faut bien comprendre qu'être à la pointe de la technologie sur l'ensemble des briques Microsoft 365 ou Azure est un véritable métier et nécessite des compétences pointues et changeantes au fil du temps. Les offres One Call, Cloud Care et Services Managés d'Insight leur permettent, à différents niveaux, de bénéficier d'une expertise continue sur toutes les nouveautés et fonctionnalités des offres Cloud. Elles aident les DSI à appréhender les solutions, à adopter les nouveautés, à résoudre rapidement les problèmes et permettent aux entreprises de se concentrer sur leur cœur de métier.

**David Morin** : Avec le Cloud, les nouveautés arrivent à un rythme extrêmement rapide. Les entreprises n'ont souvent pas la bande passante pour suivre un tel rythme. Insight leur permet d'avoir un interlocuteur unique, fiable, au fait de chaque nouveauté et donc à même d'apporter des réponses sur des sujets que les clients ne maîtrisent pas ou ne connaissent simplement pas. D'autant que bien des clients, bien des entreprises, n'ont pas le budget pour investir sur de nouvelles compétences internes ou sur des formations. Notre rôle est de les aider à pallier efficacement ce manque de ressources et de temps.

**Mikael Descout** : En veille technologique constante, nos experts Microsoft savent accompagner les organisations dans leurs problématiques quotidiennes, mais également les aider à monter en compétences. À ce titre, ils apportent un retour d'expérience sur de multiples projets autour des solutions Microsoft, ce qui leur permet d'être force de proposition. Le cumul de cette expérience terrain, d'un personnel qualifié et d'une veille technologique constante permet à Insight de proposer le meilleur service pour la transformation digitale, tout en veillant à ce que son accompagnement reste le plus transparent possible pour les utilisateurs finaux.



**Stéphane Fitoussi**

Les Services Managés sont une offre de services à la carte sur les technologies Cloud de Microsoft et solutions tierces. »

## Vous avez évoqué One Call, Cloud Care et Services Managés, trois offres proposées par Insight. Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur chacune d'elles ?

**Mikael Descout** : One Call est une offre d'assistance 24/7 focalisée sur les incidents. C'est un support actif en réaction à des demandes d'aide de nos clients autour des offres Microsoft 365, nous résolvons nous-mêmes les incidents et nous savons, lorsque c'est nécessaire, activer les bons interlocuteurs chez les fournisseurs de solution.

**David Morin** : Cloud Care propose à nos clients un service de support pour gérer des incidents techniques autour des trois solutions Cloud de Microsoft que sont Microsoft 365, Dynamics 365 et Azure. Au-delà de ce soutien réactif à incidents, Cloud Care propose des ateliers et l'accès à des expertises techniques pour échanger avec des spécialistes de ces solutions Cloud notamment autour des projets de migration, de déploiement, de configuration, ou encore de validation de prérequis techniques ou organisationnels. Autrement dit, Cloud Care est une offre qui facilite l'adoption et l'utilisation de ces solutions cloud dans l'organisation.

**Stéphane Fitoussi** : Les Services Managés sont une offre de services à la carte sur les technologies Cloud de Microsoft et solutions tierces. Ils apportent une expertise et un suivi technique en fonction des besoins réels analysés sur le terrain. Nous accompagnons les clients sur la définition de leur stratégie, sur le choix des solutions technologiques, sur les migrations et l'implémentation des solutions, sur l'accompagnement au changement des utilisateurs ainsi que sur la gestion opérationnelle des solutions implémentées. Car une fois que nous avons mis en place les outils, nous leur proposons de maintenir les solutions en conditions opérationnelles au quotidien, d'opérer la gestion des AD entrants/sortants par exemple. Nous sommes bien ici sur une logique de services managés.

Dans le cadre de One Call et Cloud Care, c'est finalement Insight qui fait l'interface entre le client et Microsoft pour jouer le rôle de relai et d'accélérateur sur tous les sujets de support, sans prendre la main sur les infrastructures clients, comme nous le faisons dans le cadre des services managés.



## Comment ces trois offres s'articulent-elles, s'assemblent-elles ?

**Naoual Chekrouni :** La raison d'être de ces trois offres est bien de pouvoir apporter une réponse adaptée à chaque besoin des clients, qu'il s'agisse de résoudre des problèmes techniques, d'optimiser la gestion des licences, de compléter les compétences ou d'accompagner les entreprises dans leur transformation numérique et leur modernisation par le Cloud. Avec ces offres, Insight propose toujours la bonne carte à jouer en fonction de l'investissement que le client souhaite mettre et en fonction du service dont il a besoin. Ces trois offres nous permettent de nous adapter aux contextes des clients de façon très granulaire.

**Mikael Descout :** Ce sont trois options de services d'entreprise, qui peuvent s'appliquer indépendamment les unes des autres mais qui peuvent aussi s'imbriquer ou s'appliquer l'une derrière l'autre. Ces trois volets forment un enchaînement logique en fonction du besoin du client.

**Stéphane Fitoussi :** Elles découlent d'une recherche d'efficacité et de proximité s'appuyant sur une relation de confiance. Cette confiance s'est souvent créée en amont lors d'un projet de migration ou de mise en œuvre, voire à l'occasion de nos services de gestion des licences (Assets Management). Les clients trouvent ensuite chez Insight un support de proximité, réactif et personnalisé, au travers de One Call et de Cloud Care, qui s'étend logiquement vers un service plus complet avec les Services Managés. Le client se voit donc proposer le choix du niveau d'accompagnement mais aussi un chemin qui l'amène aux services managés pour se concentrer davantage sur son cœur de métier et sur sa capacité à proposer de nouveaux services à ses clients.



**Naoual Chekrouni**

La raison d'être de ces trois offres est bien de pouvoir apporter une réponse adaptée à chaque besoin des clients. »

## Parmi les problèmes fréquemment cités par les DSI, on retrouve presque systématiquement les problèmes de maîtrise des coûts et d'optimisation des services Cloud. Comment répondez-vous à ces problématiques ?

**Naoual Chekrouni :** Nous incitons régulièrement nos clients à capitaliser sur leurs investissements. Il n'est pas rare que des entreprises paient deux ou trois fois le même service sans le savoir, en superposant inutilement des solutions de différents éditeurs. Nos équipes interviennent pour les conseiller et leur permettre de faire les bons choix. En complément, grâce à une autre offre (hors Services Managés), nos équipes de consultants réalisent l'audit de l'existant, mettent en évidence les éventuels doublons et accompagnent sur la partie stratégique et technique pour mettre en place des solutions optimisées.

**Mikael Descout :** Sur le plan technico-fonctionnel, le rôle des équipes Insight est de combiner le bon support et la bonne licence pour chaque usage spécifique. C'est un point important car les solutions Cloud – aussi bien Azure que Microsoft 365 – proposent de nombreuses licences qui se déclinent en une multitude de fonctionnalités correspondant à différents usages. Notre mission est d'accompagner les équipes projet dans leur prise de décision, afin qu'elles choisissent la licence la mieux adaptée à leur usage. Nos services managés offrent une stratégie de gestion de licences fine en fonction de l'environnement métier.

**David Morin :** Au-delà de l'aspect support aux incidents techniques, Cloud Care s'adresse aussi aux clients qui veulent simplifier la gestion de leurs licences. Nous disposons de différents outils qui simplifient la gestion des licences Microsoft 365 et Azure au travers d'un portail unique pour faire de l'approvisionnement de souscriptions mais aussi suivre sa consommation et améliorer sa gouvernance du Cloud. Notre Enterprise Licence Dashboard va ainsi plus loin que Azure Cost Analysis de Microsoft. Il en exploite les données, les synthétise, et permet des analyses pratiques pour non seulement évaluer le coût des ressources déployées et redonner de la lisibilité à ce qui est facturé mais aussi produire des recommandations autour de l'optimisation Azure et Microsoft 365. Nous proposons parallèlement des ateliers pour éduquer les entreprises sur les différents leviers d'optimisation des coûts procurés par les multiples options d'Azure.