

Parole d'utilisateur

Témoignage : Microsoft Exchange Server 2007



Serge Franceschino,
Directeur du système d'information
au CROUS de Montpellier

"Il est important que les utilisateurs se servent effectivement des applications que nous leur proposons. C'est quelque chose qui nous tient vraiment à cœur. Avec les nouvelles versions de Microsoft Office Outlook et Exchange Server, nous ne pouvons qu'être satisfaits ! Nos personnels qui sont parfois âgés et qui ont peu de formation ont immédiatement adopté ces nouvelles technologies."

Microsoft®
Exchange Server 2007



La Mission des CROUS : l'aide aux étudiants.

Le CROUS de Montpellier en route pour la messagerie unifiée

Le CROUS de Montpellier avait besoin d'un système de messagerie unifiée pour mener à bien ses missions. Pour consulter les dossiers importants à distance, planifier les réunions de manière très simple et modifier les agendas à distance, via un simple téléphone, le CROUS a opté pour Microsoft Exchange Server 2007, un nouvel outil qui s'apprête à simplifier considérablement le travail des utilisateurs.

Tous les étudiants de France connaissent le CROUS, le Centre régional des œuvres universitaires et scolaires, parce qu'il leur procure le gîte et le couvert. Toutefois, les missions de cet organisme s'étendent bien au-delà, à toutes les aides relatives à la vie des étudiants. Pour sa gestion, le CROUS de Montpellier avait besoin d'une messagerie unifiée, qui rassemble téléphone, fax et messagerie électronique. En quête d'une solution aux fonctionnalités véritablement utiles à ses utilisateurs, les responsables du CROUS de Montpellier se sont tournés vers Microsoft Exchange Server 2007 qui réunit dans la boîte aux lettres de Microsoft Office Outlook, les messages écrits, les messages vocaux, ainsi que les fax en pièces attachées.

La fonction "concierge", une aide importante au travail collaboratif

"Parmi les possibilités qui nous ont le plus intéressés, la fonction 'concierge' favorise le travail collaboratif. Lorsqu'un utilisateur désire valider un rendez-vous, ou réserver une salle pour une réunion, un assistant permet de savoir immédiatement si les participants sont libres, les périodes où la salle est vacante et même si un vidéo projecteur est disponible à ce moment-là. Ce n'est plus aux utilisateurs de faire ce travail. C'est une fonction très utile aux secrétaires de direction et aux assistants", déclare Laurent Deleuze, administrateur systèmes et réseaux au CROUS de Montpellier. Il y a toujours eu une forte utilisation des calendriers de ressources pour des réservations de salles, de véhicules, de matériels, mais la population du CROUS



Panorama de la solution

Secteur

Collectivité locale.

Problématique

Fournir aux utilisateurs internes un outil de messagerie unifiée, simple d'utilisation et utile.

Solution

Mise en place d'une solution performante, plébiscitée par les utilisateurs.

Produits et services utilisés

- Microsoft® Windows Server
- Microsoft® Windows XP
- Microsoft® Exchange Server 2007
- Microsoft® Active Directory
- Microsoft® Office 2007
- Microsoft® Windows Mobile

Bénéfices

- **Gain de temps** : la planification de réunions est facilitée.
- **Sécurité et confidentialité des échanges** : les messages ne transitent plus en dehors de l'entreprise. La confidentialité est préservée.
- **Facilité d'utilisation** : les utilisateurs ont toujours la même interface de travail.
- **Simplicité des connexions**.
- **Tâches simplifiées pour les administrateurs** : Ils ne sont plus contraints d'intervenir à chaque première connexion.



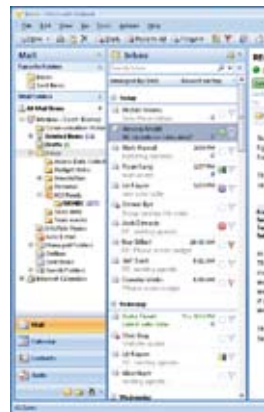
s'est rapidement appropriée cette nouvelle fonction et ces tâches sont désormais beaucoup mieux organisées.

Autre fonction utile, la possibilité pour les utilisateurs nomades d'accéder directement à leurs documents sous Exchange Server 2007, sans rien avoir à configurer. L'opération est très simple, il leur suffit d'ouvrir leur messagerie et de consulter leurs documents, comme ils ont l'habitude de le faire sur leur poste de travail. Il n'y a pas de réseau privé complexe de type VPN à configurer : Exchange Server 2007 assure le relais de manière transparente et surtout sécurisée. **"Nous nous sommes rendu compte que les utilisateurs se servaient de plus en plus de leur messagerie comme d'un système de stockage de leurs documents. Ce système 'explose' littéralement : les gros utilisateurs stockent tout dedans, car ils ont totalement confiance dans leur application de messagerie. De cette manière, de chez eux, ils ont accès à tous leurs dossiers et pas seulement à leur calendrier ou à leurs messages"**, poursuit Laurent Deleuze.

Des fonctions de "push mail" bien sécurisées

Avec Exchange Server 2007, les utilisateurs mobiles peuvent maintenant profiter des fonctions de "push mail" grâce auxquelles les messages sont automatiquement poussés du serveur de messagerie vers les assistants numériques personnels (PDA) et les téléphones. Il n'est plus nécessaire d'interroger le serveur comme auparavant. **"Le PDA ou le Pocket PC des utilisateurs est ainsi synchronisé avec leur boîte aux lettres. Ainsi, si les gens effacent leurs messages sur leur PDA ou leur Pocket PC, ils ne les retrouvent plus dans leur boîte aux lettres. Nous avons hésité avec d'autres technologies, mais la solution de Microsoft était particulièrement intéressante financièrement puisque le 'push mail' est intégré en standard dans Exchange Server 2007. De plus, avec d'autres technologies, les courriers électroniques transitent par un serveur géré par le fabricant ou son opérateur avant d'être renvoyés aux utilisateurs. Cela nous posait un gros problème au niveau de la sécurité !"**, indique Serge Franceschino, le directeur du système d'information du CROUS de Montpellier.

Au-delà de cette fonction de "push mail" introduite dans le SP2 d'Exchange Server 2003, de nouvelles fonctionnalités de sécurité sont ajoutées. En effet, le serveur Exchange envoie simplement une notification à l'appareil mobile pour lui indiquer qu'il y a eu une modification dans la boîte aux lettres, ce qui déclenche la synchronisation. Enfin, les synchronisations peuvent s'opérer sur un nombre important de terminaux puisque les données ne proviennent que d'une seule source : le serveur Exchange Server.



Office Outlook 2007 constitue pour vous un outil de mieux gérer vos communications.



La vue superposée de calendrier vous permet de mieux gérer votre calendrier d'équipe dans le même outil.

Simplifier le travail des utilisateurs et des administrateurs

Lorsque de nouveaux utilisateurs arrivaient au CROUS par exemple, un identifiant et un mot de passe leur étaient créés, mais ils devaient faire appel au service informatique lors de leur première connexion à leur messagerie pour renseigner le nom du serveur et leur nom d'utilisateur. **“Désormais avec Microsoft Office Outlook 2007 et Exchange Server 2007, nous n'avons plus besoin de faire cela. Lorsque l'utilisateur se connecte pour la première fois, il se sert de son identifiant de Microsoft Windows XP et cela suffit pour paramétrer Office Outlook. Nous n'avons plus besoin d'intervenir pour que l'utilisateur puisse se connecter à sa messagerie. C'est vraiment la technologie qui se met au service de l'utilisateur en lui simplifiant la vie !”,** se réjouit Serge Franceschino.



une solution intégrée qui
votre temps et vos infor-



riers vous permet de consul-
er personnel et votre calen-
temps.

La technologie Exchange Server 2007 simplifie aussi la vie du service informatique. Le système détecte sur quel serveur de messagerie électronique est stockée la boîte aux lettres de l'utilisateur, et il va automatiquement chercher les informations dans l'annuaire Microsoft Active Directory pour effectuer le paramétrage d'Office Outlook. Cela apporte une souplesse énorme surtout aux périodes de rentrée universitaire où il y a beaucoup de nouveaux venus. **“L'arrivée de Microsoft Active Directory a déjà été un grand soulagement pour les administrateurs, mais avec Exchange Server 2007 cela va encore plus loin. Il nous est possible par exemple de migrer une cinquantaine de boîtes aux lettres d'un seul coup alors qu'auparavant, nous ne pouvions le faire qu'une par une”,** précise Laurent Deleuze.

Exchange Server 2007 regorge littéralement de nouvelles possibilités. Par exemple, il est possible, à partir d'un simple téléphone portable, d'interagir avec sa messagerie. Le système de reconnaissance vocale permet de donner des ordres ou d'effectuer des modifications. Si un utilisateur est en retard, il peut l'indiquer par téléphone à la messagerie Exchange Server qui enverra aussitôt un courrier électronique à tous les participants pour les informer que la réunion risque d'être décalée. Il s'agit

d'une fonction qui est vraiment nouvelle et intéressante. Elle sera mise en place au CROUS de Montpellier aussitôt que le nouveau PABX aura été installé.

Un déploiement simple et rapide

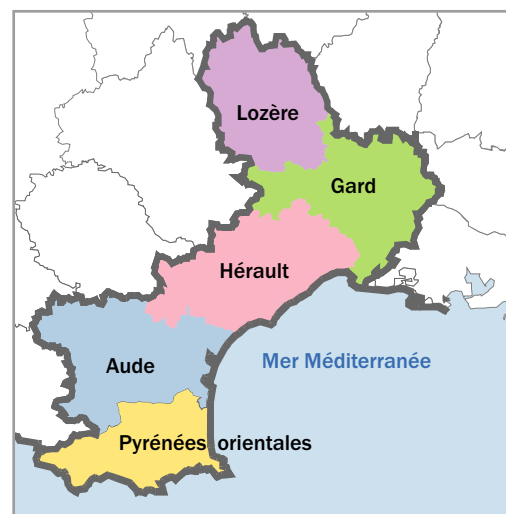
“Notre exigence principale, c'est la facilité d'usage. Aussi, nous voulons des produits simples à employer et que les gens utilisent réellement. Nous avons déjà été très intéressés par Exchange Server 2003 et quand nous avons vu les nouvelles fonctionnalités qui étaient proposées par la version 2007, nous nous sommes portés candidats pour faire partie du programme de déploiement rapide de Microsoft pour tester en avant-première Exchange Server 2007 et le déployer chez nous en production”,



Les calendriers sont toujours bien remplis, les demandes de rendez-vous sont très utilisées. Les utilisateurs sont demandeurs de cette nouvelle organisation. C'est un grand succès et une grande satisfaction pour nous



Serge Franceschino,
Directeur du système d'information
au CROUS de Montpellier



Les cinq départements qui composent l'académie de Montpellier.

Microsoft®
Exchange Server 2007

À propos des CROUS

Les Centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (CROUS) sont des établissements publics, sous tutelle du ministère de la Jeunesse, de l'Éducation nationale et de la Recherche. Le statut de droit public des CROUS leur confère une autonomie juridique et financière. Ils disposent ainsi d'un conseil d'administration et d'un budget propre pour les dépenses et les recettes.

Leur mission est de venir en aide aux étudiants. Si une grande partie de leur activité concerne le logement, les bourses d'études ou encore la restauration, ces centres étendent leurs activités à la recherche d'emplois temporaires, aux aides sociales, aux activités culturelles ou encore à l'accueil des étudiants étrangers.

Le CROUS de Montpellier gère plus de 90 000 étudiants inscrits dans les établissements d'enseignement supérieur des quatre universités des cinq départements de l'académie de Montpellier : Lozère, Gard, Hérault, Aude, Pyrénées-Orientales.

www.crous-montpellier.fr



confie Laurent Deleuze. Ce programme de déploiement appelé RDP (Rapid Deployment Program) a permis au CROUS de Montpellier de tester Exchange Server 2007 tout en bénéficiant de l'assistance de Microsoft. Cela a permis de bien connaître le produit avant son lancement officiel et d'effectuer les petites corrections ou modifications nécessaires.

Au sein du CROUS de Montpellier, la mise en place de ce nouveau serveur de messagerie a été très rapide. Le déploiement a eu lieu au mois de juin et les premières boîtes aux lettres ont pu être migrées dès la mi-juillet. Le service informatique du CROUS ne dispose pourtant que d'une petite équipe de six personnes qui ont en plus la charge de gérer les accès à Internet dans plus de 2 000 chambres d'étudiants. Les informaticiens du CROUS ont reçu l'aide des ingénieurs de Microsoft, qui se sont déplacés à Montpellier pour aider à la mise en place. À partir de la version "bêta 2", le produit a été mis en production. Pour cela, un serveur a été installé en parallèle avec l'ancien serveur. La seule difficulté a été de faire cohabiter les deux solutions. Il y a eu aussi quelques petits problèmes linguistiques de localisation, mais tout a été rapidement réglé.

Faire bénéficier les utilisateurs des automatismes auxquels ils sont habitués

Les raisons du choix d'Exchange Server 2007 comme serveur de messagerie sont d'abord fonctionnelles, mais il ne faut pas négliger le fait que cette solution était également très intéressante au niveau des coûts, car les universités, comme les étudiants, bénéficient de tarifs préférentiels. Il existait bien sûr d'autres choix possibles. **"Nous avons notamment étudié des solutions open source composées de plusieurs briques différentes... La réalisation d'une telle solution implique du temps et son utilisation s'accompagne souvent de formations permettant aux utilisateurs de s'approprier ces outils"**, explique Serge Franceschino.

Avec Exchange Server 2007, les utilisateurs retrouvent l'ergonomie habituelle des outils Microsoft. Le client web (Outlook Web Access) ressemble énormément au client "riche" Microsoft Office Outlook, ce qui ne manquera pas de plaire aux utilisateurs habitués à Office Outlook. Enfin, le fait d'avoir été aidé par les ingénieurs de Microsoft tout au long de ce projet a aussi été un élément clé pour le choix de cette solution. C'est un véritable partenariat qui a été mis en place et le support technique a toujours été d'une grande réactivité. La structure du CROUS de Montpellier est pourtant relativement modeste puisqu'elle ne compte en tout que 500 boîtes aux lettres et qu'actuellement, seules 150 environ ont migré vers Exchange Server 2007.

"Cela nous a fait plaisir de voir que Microsoft s'intéressait aussi à des petites structures telles que la nôtre et que cet éditeur cherchait à nouer des partenariats avec nous. Nos utilisateurs ont énormément apprécié. Il arrive parfois que certaines applications ne soient pas utilisées, mais là, c'est le contraire ! Les calendriers sont toujours bien remplis, les demandes de rendez-vous sont très utilisées. Les utilisateurs sont demandeurs de cette nouvelle organisation. C'est un grand succès et une grande satisfaction pour nous", conclut Laurent Deleuze.