

# Parole d'utilisateur

Témoignage : Solutions de messagerie



**Bernard Revenaz,**  
Directeur des systèmes d'information  
de Wolseley France

"La solution externalisée clé en main Refresh Messaging a permis de réduire considérablement les délais et les coûts de migration tout en mettant en œuvre une méthode souple et performante d'appropriation de la messagerie Microsoft Exchange Server 2003."

**WOLSELEY**

## Wolseley France se dote d'une messagerie unique

Wolseley France renforce les synergies commerciales de ses trois pôles métier complémentaires via une messagerie unique Microsoft Exchange Server 2003. La migration des 2 000 boîtes aux lettres Lotus Notes réparties sur 300 sites distants a été mise en œuvre avec la plate-forme de services Refresh Messaging de la société Refresh IT Solutions. Couvrant l'ensemble des étapes du projet : préparation des PC, information personnalisée par profils utilisateurs, migration et reporting. Cette solution externalisée clé en main a permis de boucler ce projet stratégique en moins de quatre mois sans déplacement, arrêt de la messagerie, ni perte de données et de messages. Gains de temps, continuité de service de la messagerie, méthode d'appropriation souple et performante : ce choix technique a également permis de réaliser des économies importantes.

Premier importateur et transformateur de bois en France, Wolseley France s'impose comme un acteur incontournable de la distribution de bois, de matériaux de construction, de produits sanitaire, chauffage et canalisations. Wolseley France compte 10 000 collaborateurs et dispose de 800 points de vente sous ses enseignes RESEAU PRO, PANOFRANCE, CARDOR, COVERPRO, BROSETTE, BROSETTE TC, BROSETTE TP, CDL, etc. Fortes de leur ancrage régional, les enseignes bénéficient d'un réel capital confiance auprès de leurs clients, renforcé par le professionnalisme des 3 600 vendeurs conseil.

En 2007, l'entreprise a fait le choix d'une infrastructure informatique commune pour ses trois activités : Bois et Matériaux ; Sanitaire, Chauffage et Canalisations ; Importation et Solutions Bois.



### Panorama de la solution

#### En bref

Wolseley est le premier distributeur mondial de produits de chauffage et de sanitaire et l'un des principaux leaders de la distribution de matériaux de construction.

[www.wolseley.fr](http://www.wolseley.fr)

#### Mission

Migrer les 2 000 boîtes aux lettres Lotus Notes réparties sur 300 sites distants vers la messagerie Microsoft Exchange Server 2003 avec la solution clé en main Refresh Messaging de la société Refresh IT Solutions.

#### Enjeu du projet

Décloisonner l'organisation et les activités via une messagerie unique pour accroître les performances de l'entreprise.

#### Bénéfices

- Rapidité de la migration
- Coûts réduits par l'absence de déplacement et la télé-formation des collaborateurs
- Continuité de service de la messagerie tout au long du processus de migration
- Aucune perte de données ni de messages
- Transparence de la migration pour les utilisateurs
- Souplesse et qualité de la méthode d'appropriation de la messagerie
- Engagements tenus grâce à la méthode performante de migration éprouvée sur des projets d'envergure

#### Produits et services utilisés

- Microsoft® Exchange Server 2003
- Refresh Messaging de la société Refresh IT Solutions



Objectif : sécuriser et harmoniser l'échange d'information entre ses trois activités. Parmi les volets techniques de cet ambitieux projet de réorganisation figurait la mise en œuvre d'une messagerie unique Microsoft Exchange Server 2003, impliquant la migration de 2 000 boîtes aux lettres Lotus Notes réparties sur 300 sites distants. Ne disposant pas de ressources internes suffisantes et souhaitant réduire au maximum les délais de migration, la direction des systèmes d'information a retenu la solution Refresh Messaging de la société Refresh IT Solutions.

De la phase de préparation incluant la mise à niveau des PC et la formation personnalisée des utilisateurs, jusqu'à la migration synchronisée des serveurs et PC, moins de quatre mois auront été nécessaires pour couvrir les différentes étapes de ce projet stratégique. Et ce, sans aucun déplacement, arrêt de la messagerie, ni perte de données et de messages. **"Cette solution externalisée clé en main valorisée par une méthode éprouvée sur des projets de migration d'envergure a permis de réaliser des économies importantes et de réduire de quinze à moins de quatre mois les délais de migration qui recouvraient des enjeux stratégiques, avec en perspective une messagerie unique Microsoft Exchange Server 2003 pour nos 10 000 collaborateurs"**, souligne Bernard Revenaz, directeur des systèmes d'information de Wolseley France.

#### Un processus intégré de mise à niveau du parc PC

Le projet de migration a démarré en février 2007 par l'analyse du modèle organisationnel et de l'infrastructure technique de Wolseley France. **"L'identification des différentes familles d'utilisateurs et l'étude détaillée de la cartographie du réseau ont permis de définir avec précision le design des processus de migration"**, explique Patrick Gangneux, directeur général adjoint et co-fondateur de la société Refresh IT Solutions. S'engageait alors la phase de préparation qui comporte deux volets.

Premier volet : la mise à niveau du parc PC par rapport aux prérequis exigés pour le bon fonctionnement de la messagerie Microsoft Exchange Server 2003. Une opération réalisée par la plate-forme Refresh Messaging via sa connexion avec l'outil d'inventaire de Wolseley France et le téléchargement d'un agent de contrôle vers les 2 000 postes de travail. Avec à la clé, un état détaillé des configurations. **"Les informations collectées – espace disque disponible, taille mémoire, type d'OS, présence et version du client de messagerie – sont consolidées et transmises automatiquement par e-mail à nos correspondants qui effectuent les mises à niveau par rapport à la configuration de référence"**, décrit Yann Guillou, responsable infrastructures au sein de Wolseley France. Une fois ces tâches achevées incluant l'installation du client Outlook avec un outil de télédistribution, l'agent de contrôle transmet le message de conformité à la plate-forme Refresh Messaging.

#### Télé-formation personnalisée par profil utilisateur

Deuxième volet : la mise en œuvre du programme de formation personnalisée, tant sur le plan des contenus qu'au niveau des délais d'appropriation. Là encore, un processus dématérialisé et automatisé. **"Refresh Messaging**



Ci-dessus l'interface de l'outil Refresh Messaging, plate-forme de services de la société Refresh IT Solutions.

a transmis à chacun des profils utilisateurs – VIP et personnels administratifs – une série d'e-mails intégrant des liens vers des pages de présentation d'Exchange Server adaptés à leurs besoins respectifs", détaille Yann Guillou. De même, la cadence d'envoi des messages variait en fonction de la capacité d'appropriation des deux familles d'utilisateurs.

### Une migration rapide et transparente

Effectuée de nuit de façon transparente pour les collaborateurs de Wolseley France, la migration des 2 000 boîtes aux lettres a ensuite été couverte sur une durée réduite de six semaines. **"La synchronisation des opérations effectuées sur les serveurs et les PC a permis de garantir la continuité de service de la messagerie tout en condamnant les pertes de messages"**, commente Bernard Revenaz.

Côté serveur, les boîtes aux lettres ont été migrées via la synchronisation des annuaires et la bascule de routage des messages entrants sur la nouvelle messagerie Microsoft Exchange Server 2003. Un processus fiabilisé par l'utilisation de serveurs de réplication Lotus Notes (copies des serveurs de production) situés

à proximité du serveur central Exchange. Ce dispositif écartait en effet les éventuels risques de dysfonctionnements réseau entre des machines distantes et permettait de re-basculer les traitements sur les serveurs maîtres en cas de problèmes de routage ou de synchronisation des annuaires. **"Nous avons profité de ce projet pour consolider notre infrastructure de messagerie en substituant les 14 serveurs Lotus Notes par une plate-forme unique Exchange Server"**, complète Bernard Revenaz.

La solution Refresh Messaging activait en parallèle la migration des 2 000 PC à travers le paramétrage du client Outlook et un enchaînement de procédures automatisées de récupération des messages, agendas, contacts et archives. **"Ce processus comprend la récupération de la structure des boîtes aux lettres Lotus Notes et le rattachement des archives au profil en format PST"**, précise Patrick Gangneux. Une fonction précieuse unique sur le marché qui permet de régénérer l'adresse du destinataire et garantit le bon fonctionnement de la messagerie lorsqu'un utilisateur active la fonction "répondre" d'Outlook. **"De plus, nous avons réparti la migration quotidienne de la centaine de boîtes aux lettres sur plusieurs sites de Wolseley France pour**

“

Toutes les phases de la migration ont été pilotées via la plate-forme centrale Refresh Messaging, outil qui permet de suivre via une interface Web l'avancement du processus par le biais de traceurs logs activés sur chacune des opérations, et restitués sous forme de codes couleur

”

Patrick Gangneux,  
Directeur général adjoint  
et co-fondateur de la société  
Refresh IT Solutions



## À propos de la société Refresh IT Solutions

Créé fin 2006, Refresh IT Solutions est un éditeur spécialisé dans la migration des postes de travail et des messageries d'entreprises. Ses deux produits phares : Refresh For PC et Refresh Messaging automatisent complètement le processus de migration, qu'il s'agisse des opérations techniques à réaliser, de la communication vers les utilisateurs et du reporting. Orientée processus global de migration, l'approche de ces deux outils permet à la société de s'engager de manière forfaitaire sur les coûts et délais d'un projet, en proposant un prix "à la BAL ou au PC migré". Enregistrant une croissance rapide, Refresh Messaging comprend 16 collaborateurs, a réalisé 120 000 migrations vers Exchange Server et le produit Refresh For PC a dépassé les 150 000 migrations de PC.

[www.refreshit-it-solutions.com](http://www.refreshit-it-solutions.com)



**tenir compte des contraintes des réseaux**", ajoute Patrick Gangneux.

### Un outil de pilotage centralisé et un reporting détaillé

Toutes les phases de cet ambitieux projet de migration ont été pilotées via la plate-forme centrale Refresh Messaging. "L'outil permet de suivre via une interface Web l'avancement du processus de migration par le biais de traceurs logs activés sur chacune des opérations, et restitués sous forme de codes couleur", confirme Patrick Gangneux.

En cas d'échec, l'indicateur passe au rouge et un message stipulant le processus déficient est immédiatement transmis aux correspondants de Wolseley France. "L'outil restitue par ailleurs un reporting complet et détaillé des opérations quotidiennes de migration", complète Bernard Revenaz.

### Délais et coûts réduits, appropriation performante de la nouvelle messagerie

Promesses tenues : les délais ont été respectés, les collaborateurs n'ont eu à déplorer aucune interruption de la messagerie ni perte de messages, et se sont appropriés la nouvelle messagerie Microsoft de façon souple et performante par le biais d'une communication adaptée à leurs besoins et à leurs contraintes de temps. "La centralisation et l'automatisation des processus garantissent la qualité du projet de migration, limitent les impacts pour les utilisateurs et génèrent une économie importante en éliminant toute intervention et déplacement sur les sites", conclut Bernard Revenaz.