

Meilleurtaux.com migre sa messagerie hébergée vers Exchange Online

Adeptes depuis 2008 du mode hébergé pour la messagerie, le courtier en ligne a changé de prestataire début 2010 et opté pour Exchange Online. Grâce à cette solution, il bénéficie en permanence des dernières versions de l'application et de l'archivage des courriers, une option cruciale pour son activité.

meilleurtaux.com
NOS EXPERTS À VOS CÔTÉS

PANORAMA DE LA SOLUTION

► En bref

Créé en 1999, Meilleurtaux.com est un courtier en ligne spécialiste du crédit immobilier. Sa mission est de permettre aux particuliers de comparer les offres de prêts du marché puis de mettre en contact les clients potentiels avec les banques. Pour cela, il s'appuie sur des plateformes de call center et un réseau de quelque 130 agences. Meilleurtaux.com emploie environ 600 personnes et réalise un chiffre d'affaires de 41 millions d'euros.

www.meilleurtaux.com

► Mission

Changer de prestataire pour l'hébergement de la messagerie électronique afin de garantir aux utilisateurs une qualité de service irréprochable.

► Enjeux du projet

- Conserver le client de messagerie Outlook
- Réaliser la migration dans les plus brefs délais tout en assurant la continuité du service
- Mettre en place l'archivage des courriers

Né à l'époque de la bulle Internet, en 1999, Meilleurtaux.com est un courtier en ligne spécialiste du crédit immobilier. Depuis juillet 2009, c'est une filiale du groupe BPCE, issu du rapprochement des Banques Populaires et des Caisses d'Épargne. L'idée qui a présidé à la création de cette entreprise emblématique de la nouvelle économie est de permettre aux emprunteurs de comparer en un clic de souris toutes les offres de prêts proposées par les banques pour faire le meilleur choix. Dans un second temps, il s'agit de mettre en relation les premiers avec les seconds. D'où le recours à Internet, outil *ad hoc* pour mettre en place une activité fondée à la fois sur l'intermédiation et la comparaison.

Pour autant, Meilleurtaux.com ne se réduit pas à une plateforme dématérialisée ; des agences physiques ont été déployées au fil du temps sur le territoire national, ainsi qu'un réseau de franchisés. Aujourd'hui, l'entreprise compte 130 agences et emploie quelque 600 personnes. Des partenariats ont été noués avec plus de 120 banques partenaires. En dix ans, la start-up a connu une belle croissance, réalisant aujourd'hui un chiffre d'affaires de 41 millions d'euros. Du coup, son offre a été élargie pour couvrir l'assurance de prêt, le crédit à la consommation, le rachat de crédits ou encore l'assurance vie.

Les deux applications maîtresses du système d'information de Meilleurtaux.com sont, sans surprise, le CRM et la messagerie électronique, en l'occurrence Outlook couplé au serveur Exchange. « **Sur notre plate-forme technique, le mail est le principal canal de dialogue tant avec les clients qu'avec les partenaires et le réseau,** confie Jean-Michel Mougeolle, Directeur de l'informatique et du développement. **Tous nos échanges sont archivés pour pouvoir éventuellement retracer l'historique des relations avec nos interlocuteurs. D'autre part, lorsqu'un internaute dépose un dossier de demande de prêt chez nous et qu'il souhaite rencontrer une personne physique, nos conseillers ont la possibilité de prendre un rendez-vous pour lui dans l'une de nos agences en accédant à l'agenda Outlook.**

Un module spécifique a été développé à cette fin ». Tout ce qui précède souligne le rôle crucial de la messagerie électronique pour une entreprise de courtage en ligne comme Meilleurtaux.com. En conséquence, l'application se doit d'offrir une qualité de service et une sécurité irréprochables, ainsi qu'une disponibilité 24h/24, 7j/7.

Ces contraintes ont conduit la start-up à adopter dès 2008 le principe du SaaS (Software as a Service) pour mettre à dispo-





« Par rapport au système que nous utilisions auparavant, nous disposons avec Exchange Online d'une solution performante, plus riche fonctionnellement, offrant notamment l'archivage des courriers, et plus économique. Le support online est aussi très appréciable »

Jean-Michel Mougeolle, Directeur de l'informatique et du développement

sition des utilisateurs cette application vitale plutôt que la gérer en interne. A l'époque, le prestataire choisi était Hosted Exchange. « **Il était exclu que notre service informatique, qui compte une dizaine de personnes dévolues à des tâches de développement, puisse en plus administrer la messagerie électronique,** commente Jean-Michel Mougeolle. **Mais au bout de deux ans, la solution proposée par notre hébergeur était en bout de course, du fait notamment de l'augmentation du nombre d'utilisateurs. Cela se traduisait par des ralentissements importants, bref une dégradation du service à laquelle il fallait remédier. Une solution aurait été de procéder à une montée de version, ce qui paraissait compliqué à mener à bien ».**

Priorité à la continuité de service

Des solutions alternatives ont par conséquent été étudiées, la contrainte étant que les utilisateurs continuent de travailler avec le client Outlook. Il importait en effet de ne pas perturber les habitudes de travail et de ne pas engager des coûts de formation à un nouveau logiciel. A l'issue de cette phase d'exploration du marché, plusieurs produits se sont distingués, notamment Exchange Online Services, l'offre SaaS de Microsoft.

Si Exchange Online est sorti vainqueur de la confrontation, c'est notamment parce que la solution donne accès aux versions les plus récentes tant du serveur Exchange que du client Outlook. En choisissant cette solution, les utilisateurs conservent leur interface familière tout en bénéficiant d'un éventail fonctionnel plus étendu. En outre, Exchange Online propose une option d'archivage des courriers électronique, à laquelle Meilleur-

taux.com a bien évidemment souscrit compte tenu de l'importance de cette fonction de stockage pour le métier de courtier.

Le changement de prestataire est intervenu début 2010. Il a été réalisé par la société Refresh IT avec l'aide de la division services de Microsoft. Bien sûr, cette évolution devait être transparente pour l'utilisateur final et s'effectuer en toute sécurité. La première étape a été de définir le périmètre sur lequel portait la migration, à savoir les quelque 600 boîtes mails, la configuration des PC concernés ou encore l'intégration du module de prise de rendez-vous. La migration a été effectuée en deux temps. Il a d'abord fallu rapatrier les données (messages, calendriers, contacts) de l'ancien prestataire vers les serveurs de Microsoft. Cette étape, à l'origine prévue de se dérouler le temps d'un week-end, a été achevée dans la nuit de samedi.

Il a ensuite fallu déployer la nouvelle version d'Outlook sur les postes des utilisateurs. Cela a pris une semaine supplémentaire. Pendant ce laps de temps, les utilisateurs accédaient à leur boîte aux lettres à l'aide d'une interface Web. « **La migration a été plus rapide que prévu,** se souvient Jean-Michel Mougeolle, **Refresh IT disposant d'outils efficaces pour la mener à bien. L'accompagnement par la division Services de Microsoft lors de ce projet était aussi très rassurant ».**

Le bilan, plus de six mois après la migration, est très positif : « **par rapport à ce que nous avons, nous disposons aujourd'hui d'une solution performante, plus riche fonctionnellement, offrant notamment l'archivage des courriers, et plus économique. Le support online est aussi très appréciable »**, conclut le responsable. ■

► Bénéfices

- Les salariés disposent en permanence de la dernière version d'Outlook
- La disponibilité de l'application est optimale

► Partenaire

- Refresh IT Solutions

► Technologies utilisées

- Microsoft Exchange Online

► A PROPOS DE REFRESH IT SOLUTIONS

Refresh IT Solutions est un éditeur de logiciels spécifiques pour le traitement des problématiques de migration de messageries et de postes de travail Windows. Refresh IT Solutions a choisi d'accompagner ses partenaires et clients dans la définition du projet de migration, la mise en œuvre de la solution technique, l'organisation et l'optimisation du déploiement. L'exécution du déploiement étant généralement confiée au partenaire par le client ou conservée par lui.

www.refresh-it-solutions.com