





BUSINESS CASE - Paris Décembre 2010.

ADMR et LINKBYNET un projet ambitieux avec LINKBYMAIL 4.0

Objectifs et enjeux

L'ADMR, la référence du service à la personne, est le premier opérateur français associatif au service des personnes. L'ADMR intervient dans 5 grands domaines : le domicile, la famille, l'autonomie, la santé et l'accompagnement social. Ce réseau est hiérarchisé en 4 niveaux :

- L'union nationale (représentante auprès des instances nationales)
- Les comités régionaux (coordination des fédérations)
- Les fédérations départementales (en charge du développement et du soutien des associations)
- Les associations locales (niveau opérationnel d'aide à la personne). On en compte près de 3350 en France.

Client LINKBYNET depuis 2003, ADMR possédait déjà près de 4 600 comptes mails avant le passage à la version Linkbymail 4.0, notre solution de messagerie collaborative. En accord avec la volonté de l'ADMR, l'évolution de notre offre fut l'occasion de réorganiser ensemble l'utilisation de l'outil de messagerie collaborative LINKBYMAIL. Avec plus de 250 000 adhérents et bénévoles, la gestion des moyens de communication entre les équipes de l'association demandait à être rationalisée. Après analyse des besoins de notre Client et afin de rationaliser les coûts de nos prestations, nous avons mis en place un important plan d'action sur la structure de leur outil de mails. Ce travail devait rationaliser les nombreux comptes mails que possédait l'ADMR chez LINKBYNET et centraliser les données pour une meilleure exploitation de l'outil.

La solution déployée

Durant plus de deux mois, notre rôle fut d'accompagner l'ADMR dans la réorganisation de leur espace mail. La plate-forme de l'ADMR avant cette démarche représentait :

- 4 600 comptes mails répartis sur plusieurs départements.
- Des boîtes gérées par des administrateurs différents ne permettant pas d'avoir une vision « d'ensemble ».
- Un seul accès partagé entre toutes les agences.
- 20 % de boîtes mail inactives

L'objectif étant de réguler l'ensemble des comptes, nous avons proposé une réorganisation au moyen de plusieurs actions :

- La création d'un seul et unique domaine `admr.org` divisé en plusieurs extensions selon fonction des fédérations (soit 94 « domaines » en tout).
- Une collaboration pas à pas entre les administrateurs de la fédération et nos équipes lors de la réorganisation de la plateforme.
- La création de lots allant de 300 à 350 comptes par lot afin de simplifier la transition.
- La « migration » de 4600 boîtes mails en 5 semaines sans aucune interruption de service.
- Enfin, une migration effectuée sans aucune perte de mail ni coupure de service.

Les bénéfices obtenus

La collaboration entre nos équipes et l'ADMR a pu bénéficier :

- D'une meilleure organisation de l'ensemble de ses services de messagerie collaborative.
- D'une rationalisation des coûts en passant de 4 600 boîtes mails qui n'étaient pas entièrement actives en 2008 à près de 4 200 effectives en 2010.
- D'une plus grande visibilité sur les coûts de messageries inhérents à chaque fédération grâce à une répartition par fédération.
- D'une administration centralisée de leurs comptes mails (ajout/suppression...)
- De la mise en place d'un script de suppression spécifique, activé dès lors qu'une boîte mail n'est plus utilisée depuis 60 jours.
- D'un accompagnement personnalisé grâce à un support assuré directement par LINKBYNET durant toute la migration et par la suite.
- D'une plateforme plus sécurisée grâce à un accès spécifique aux comptes. Les noms de domaines étant différenciés, les administrateurs de chaque fédération n'ont accès qu'à leurs comptes et non plus à l'ensemble des comptes de l'ADMR.
- D'une continuité de service optimale grâce à la mise en place d'un forward automatique. Celui-ci redirige l'ensemble des mails à destination d'anciennes adresses vers le nouveau compte associé, limitant ainsi les erreurs et « failures ».

Ce projet a permis aux équipes ADMR et LINKBYNET de travailler de concert à l'amélioration du service. Cette migration a été l'occasion de rationaliser la plateforme tout en minimisant le coût de revient.

A l'image des valeurs de nos deux entreprises, ce partenariat est l'aboutissement d'une collaboration étroite de nos services, d'une volonté de dépassement de soi et d'amélioration continue.