

## TÉMOIGNAGE CLIENT

# WINDOWS 10 ET LES MIGRATIONS SCCM



## La mise à jour des logiciels, une meilleure sécurité et une plateforme permettant d'exploiter pleinement Microsoft 365

### SERVICES

- Achat de technologies pour l'environnement de travail
- Intégration des technologies dans l'environnement de travail
- Transformation de Windows 10
- Transformation de Microsoft 365
- Expert à la demande
- Services professionnels

### L'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS

- Une agilité et une mobilité accrues
- Un accès plus rapide aux nouvelles fonctionnalités
- Amélioration de la communication et de la collaboration
- Une efficacité maximale
- Amélioration des performances
- Amélioration de la satisfaction des utilisateurs

### IMPACT SUR LES ENTREPRISES

- Consolidation du matériel
- Amélioration de la productivité et de la durabilité
- Sécurité accrue
- Normalisation
- Soutenir la numérisation

### OBJECTIF

Dans le cadre de son programme de transformation numérique, l'Autorité de l'aviation civile (CAA) souhaitait optimiser Microsoft 365 et exploiter ses nouvelles fonctionnalités, mais pour ce faire, l'organisation devait faire migrer ses employés de Windows 7 à Windows 10. Cette migration était également considérée comme une opportunité d'améliorer la sécurité et de minimiser les perturbations liées aux futures mises à niveau du système d'exploitation.

La CAA recherchait un partenaire capable de concevoir et de mettre en place Windows 10 et Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), puis d'acquiescer et de déployer les périphériques de travail appropriés dans l'environnement de travail ou de remplacer les disques durs des périphériques existants pour les adapter à Windows 10.

### SOLUTION

Sur la base de nombreuses années de relations fructueuses avec un fournisseur et un partenaire, la CAA a choisi Computacenter pour atteindre ses objectifs.

Computacenter a ensuite dirigé la conception et la mise en place de Windows 10 pour la CAA, selon les normes NCSC, ainsi que la conception et la mise en place de SCCM. Cette étape a été suivie par le déploiement de Windows 10 dans le cadre d'un projet pilote pour 180 employés, puis par le déploiement ultérieur pour les 1 020 employés restants. Ce faisant, Computacenter et la CAA ont dû faire face à des conditions changeantes causées par la pandémie de COVID-19, et adapter leur méthode de déploiement en conséquence.

### RÉSULTAT

Malgré les complications causées par les confinements dû au COVID-19, le projet a été livré dans les délais et le budget impartis, la CAA étant particulièrement satisfaite de l'excellente collaboration entre les équipes de projet de Computacenter et de la CAA.

Grâce à la mise en place de Windows 10 dans toute l'organisation, la CAA dispose désormais d'un système d'exploitation moderne et actuel et peut exploiter pleinement les fonctionnalités de Microsoft 365. La sécurité des informations a également été considérablement améliorée, et les futures mises à niveau du système d'exploitation auront un impact minimal sur leurs utilisateurs, réduisant ainsi l'impact sur les activités commerciales. Des économies ont également été réalisées en adoptant Microsoft Defender comme solution antivirus de l'entreprise.



Il s'agissait principalement d'un soutien et d'une mise à jour continus, et d'une ambition de garantir que nous optimisons la valeur de Microsoft 365 et tirons parti des nouvelles fonctionnalités dès qu'elles sont disponibles.

**Simon Sheeran,**  
**Chef des opérations**  
**informatiques, Services**  
**d'information, Autorité de**  
**l'aviation civile**



Computacenter est un fournisseur et un partenaire de longue date de la CAA et sa connaissance de notre environnement et des systèmes utilisés en faisait le candidat idéal pour réaliser le projet.

**Simon Sheeran,**  
**Chef des opérations**  
**informatiques, Services**  
**d'information, Autorité de**  
**l'aviation civile**



## OBJECTIF

### Migration vers Windows 10 et optimisation de Microsoft 365

L'Autorité de l'aviation civile (CAA) utilise largement Microsoft 365 et a l'intention déclarée d'optimiser cette suite de produits. Comme l'explique Simon Sheeran, responsable des opérations informatiques à la CAA : "Il s'agissait principalement d'une question de soutien continu et de mise à jour. Nous utilisons Microsoft 365 de manière intensive et notre stratégie informatique a pour ambition de nous assurer que nous maximisons la valeur de cet investissement et que nous tirons parti des nouvelles capacités dès qu'elles sont disponibles."

Pour atteindre cet objectif, la CAA devait faire migrer ses employés de Windows 7 à Windows 10, dans le cadre de son programme de transformation numérique. La CAA avait donc besoin d'un partenaire pour concevoir et mettre Windows 10 en place conformément aux normes du National Cyber Security Centre (NCSC), ainsi que pour concevoir et mettre en place sa solution Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM). Le fournisseur devait ensuite acheter et déployer environ 400 appareils dans l'environnement de travail qui exécuteraient les images Windows 10 et SCCM nouvellement construites et testées, tandis que les 800 employés restants devaient remplacer leur disque dur pour accueillir le logiciel mis à niveau.

La CAA avait également d'autres objectifs pour la migration vers Windows 10. Comme l'explique Simon Sheeran : "La sécurité des informations est également d'une importance capitale pour nous, et Windows 10 offre une base de sécurité moderne et sûre. Le passage à Windows 10 promet également de changer la manière dont les mises à niveau de nos systèmes d'exploitation seront effectuées à l'avenir, en atténuant les perturbations des déploiements massifs et en établissant les processus permettant de maintenir nos systèmes à jour tout en réduisant l'impact sur les activités commerciales

## SOLUTION

### Fournir des mises à niveau Windows 10 à 1 200 employés, via de nouveaux ordinateurs portables et le remplacement de disques durs

Sur la base de nombreuses années de relation fructueuse avec un fournisseur et un partenaire, la CAA a choisi Computacenter pour livrer le projet Windows 10 et SCCM. Comme le dit Simon Sheeran : "Computacenter est un fournisseur et un partenaire de longue date de la CAA et sa connaissance de notre environnement et des systèmes utilisés en faisait le candidat idéal pour réaliser le projet Windows 10."

Le chef de projet de la CAA, Rob Foscett, est d'accord : "Le fait de bénéficier d'une relation de travail continue avec Computacenter nous a permis d'intégrer un collègue ayant une connaissance locale au sein de l'équipe de projet, ce qui, je pense, a énormément aidé à répondre à certaines des exigences les plus spécifiques."

Les responsabilités de Computacenter pour la solution étaient les suivantes :

- Diriger la conception et la mise en place de Windows 10, en travaillant selon les normes NCSC.
- Fournir des ressources techniques pour soutenir la CAA dans l'interprétation et l'adoption ultérieure des directives NCSC pour Windows 10, puis mettre à jour les conceptions précédemment assurées en conséquence.
- Construire et tester SCCM Current Branch selon les conceptions précédemment assurées pour déployer et gérer les mises à jour de Windows 10.



Nous sommes très heureux de la façon dont l'équipe de Computacenter s'est alignée pour travailler avec la CAA et nous reconnaissons les contributions individuelles apportées à toutes les étapes

**Simon Sheeran,**  
**Chef des opérations**  
**informatiques, Services**  
**d'information, Autorité de**  
**l'aviation civile**



- Remplacer Sophos, la solution anti-virus actuelle de la CAA, par Microsoft Defender. L'intention ici était d'intégrer la gestion de ce produit dans le système de gestion SCCM, et de réduire les coûts de licence, puisque MS Defender est déjà payé dans le cadre de la licence E5
- Créer une procédure opérationnelle standard pour le déploiement du logiciel Windows 10 et des mises à jour des fonctionnalités de Windows 10.
- Faciliter le transfert de connaissances avec les équipes de soutien existantes de la CAA par la création d'articles de la base de connaissances.
- Gérer le déploiement de Windows 10 dans le cadre d'un projet pilote pour un maximum de 180 employés.
- Gérer le déploiement auprès des 1 020 employés restants dans le périmètre, dans le cadre du déploiement en direct.

Tous les déploiements ont eu lieu au siège britannique de la CAA (connu sous le nom d'Aviation House) à l'aéroport de Gatwick avec une approche qui a minimisé les perturbations pour les employés et optimisé leur expérience. Computacenter a développé la version appropriée et a créé une "image Gold" de Windows 10 dans le cadre du projet, ce qui signifie que tous les appareils - qu'ils soient neufs ou remis à neuf - ont été construits sur place avec la nouvelle image pré-testée. Un tiers des employés (environ 400) ont reçu un ordinateur portable de remplacement fonctionnant avec l'image Gold, et deux tiers (environ 800) ont reçu des disques durs de remplacement, toujours avec la nouvelle image Gold.

Comme ce projet devait être livré au cours du premier semestre 2020, le début de la pandémie COVID-19 a inévitablement posé des problèmes de calendrier. L'approche de livraison originale est devenue impossible à maintenir pendant les périodes de confinement, et l'équipe de projet combinée Computacenter/CAA a dû se réunir à nouveau pour définir une méthode alternative de déploiement à distance. Comme l'explique Simon Sheeran : "Nous avons modifié l'approche afin de fournir des services de manière conviviale pour le COVID, en nous adaptant au fur et à mesure que les mesures de confinement étaient renforcées et assouplies. Cela a permis au projet de continuer à tourner et de livrer les chiffres requis avant la fin de 2020."

## RÉSULTAT

### Mise à jour, sécurité et productivité de l'entreprise grâce aux mises à niveau de Windows 10, dans le respect des délais et du budget

Le projet s'est terminé dans le respect absolu du budget et des dates convenues, et il n'y a pas eu de mauvaises surprises au niveau des coûts, ce qui est toujours appréciable !

**Rob Foscett,**  
**Chef de projet, Déploiement W10**  
**Autorité de l'aviation civile**



Le projet a été livré dans le respect du budget et toutes les étapes ont été franchies dans les délais, malgré l'impact de l'obligation de travailler autour des confinements du COVID-19. Interrogé à ce sujet, Rob Foscett a déclaré : "Oui, le projet s'est achevé dans le respect absolu du budget (et des dates convenues également), et il n'y a pas eu de mauvaises surprises au niveau des coûts, ce qui est toujours bon à prendre ! La facturation par étapes a également été très efficace. Nous tenons à remercier tout particulièrement l'équipe de gestion de projet de Computacenter, qui a géré le projet de manière très efficace."

Simon Sheeran en rajoute : "Nous sommes très satisfaits de la manière dont l'équipe de Computacenter s'est alignée pour travailler avec la CAA et nous reconnaissons les contributions individuelles apportées à cet effort à toutes les étapes, l'équipe travaillant de manière extrêmement efficace avec les collègues de la CAA comme une unité très efficace."

"Mention spéciale à l'équipe de gestion du projet Computacenter, qui a géré admirablement les opérations quotidiennes du projet et a fait tout son possible pour assurer à la fois l'avancement et une excellente expérience pour les employés de la CAA en organisant, collectant et retournant le kit. Cette contribution exceptionnelle a été soulignée par de nombreux collègues et a été très appréciée !"



L'équipe a utilisé des idées de communication intéressantes et créatives pour s'assurer que les collègues de la CAA disposaient de toutes les informations nécessaires à la réalisation du projet.

**Simon Sheeran,**  
**Chef des opérations**  
**informatiques, Services**  
**d'information, Autorité de**  
**l'aviation civile**



## À PROPOS DE L'AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE

L'autorité de l'aviation civile (CAA) a été créée en 1972 et est l'organisme indépendant de réglementation de l'aviation au Royaume-Uni. Elle assume toutes les fonctions de réglementation de l'aviation civile [réglementation économique, politique de l'espace aérien, la réglementation en matière de sécurité, la protection des consommateurs et la réglementation en matière de sûreté aérienne] intégrés au sein d'un seul organisme spécialisé.

La CAA réglemente environ :

- 50 000 professionnels et pilotes privés actifs
- 12 400 ingénieurs aéronautiques agréés
- 2 350 contrôleurs du trafic aérien
- 206 compagnies aériennes
- 241 aérodromes sous licence
- 950 organisations impliquées dans la conception, la production et la maintenance d'avions
- 2 400 détenteurs d'ATOL et 19 000 avions enregistrés au Royaume-Uni

La CAA a également apprécié le niveau de communication fourni par Computacenter tout au long du projet. C'était particulièrement le cas en ce qui concerne le signalement des difficultés en temps opportun et de manière efficace, ce qui a permis au projet d'éliminer les obstacles et de continuer à avancer vers son objectif ambitieux

Sur l'ensemble du projet, Simon Sheeran déclare : " En fin de compte, la livraison du projet est essentielle, et nous estimons que Computacenter a écouté nos commentaires concernant la mobilisation du projet et a travaillé avec la CAA pour obtenir une proposition commerciale viable pour l'Autorité. Cela nous a permis de livrer le nombre de machines à travers le domaine dans les délais convenus."

Avec Windows 10 maintenant établi dans l'ensemble de l'organisation, la CAA dispose désormais d'un système d'exploitation à jour et peut exploiter pleinement les fonctionnalités de Microsoft 365, notamment en profitant des nouvelles capacités dès qu'elles sont disponibles. La sécurité de l'information a également été considérablement améliorée, et les futures mises à niveau du système d'exploitation auront un impact minimal sur leurs utilisateurs, réduisant ainsi l'impact sur les activités commerciales.

Autre résultat bénéfique, Sophos a été remplacé par Microsoft Defender comme solution antivirus de la CAA. Cela a eu pour effet de réduire les coûts de licence étant donné que Microsoft Defender est déjà payé dans le cadre de la couverture de licence E5 de la CAA.

En termes d'enseignements tirés, ceux-ci sont tous positifs. Comme l'explique Simon Sheeran : "Tant Computacenter que la CAA doivent tenir compte, dans leurs engagements futurs, du dialogue très ouvert et constructif lors de la définition de la portée et de la mobilisation du projet, ainsi que du travail d'équipe efficace entre les membres de l'équipe de projet, quelle que soit l'organisation pour laquelle ils travaillent. L'équipe a également utilisé des idées de communication vraiment intéressantes et créatives pour s'assurer que les collègues de la CAA disposaient de toutes les informations nécessaires à la réalisation du projet."

## PLUS D'INFORMATIONS

Pour en savoir plus sur nos services d'entreprise et lire d'autres études de cas de clients, connectez-vous à [www.computacenter.com](http://www.computacenter.com)