

Le potentiel d'une petite université

Écosystème de partenaires Cisco



Un service informatique parti de loin redresse le tir en faisant équipe avec l'écosystème de partenaires Cisco^{MD}.

Westmont College, une petite université d'arts libéraux de Santa Barbara, en Californie, est reconnue pour de nombreux domaines d'excellence. Son service informatique, jusque récemment, n'en faisait pas partie.

« Lorsque je suis arrivé à Westmont il y a 7 ans, nous éprouvions de grandes difficultés », explique Reed Sheard, Ph. D., directeur des systèmes d'information de Westmont. « Le service informatique faisait des efforts incroyables, et nous avions une équipe vraiment brillante... mais nous étions dans une impasse. Et pour arranger les choses, nos réseaux et serveurs étaient tout simplement en train de se désintégrer. »

C'est Sheard qui a entrepris de changer tout cela. La lutte ne fut pas de tout repos. Après avoir été embauché, il a vu son budget être réduit, encore et encore, à trois reprises. Engager plus de personnel n'était alors pas une option. Construire un service de A à Z n'était tout simplement pas pratique. Il ne restait donc qu'une seule façon de se développer, réalisa Sheard : trouver des partenaires extérieurs proposant des solutions économiques.

Lorsqu'est venue l'heure de remplacer le système de téléphonie de Westmont, il fallait relever le défi : trouver le partenaire qui proposerait la meilleure solution. Au cours de ses recherches, une entreprise en particulier ne se tenait pas en haut de la liste de Sheard.

« J'ai fait des recherches, j'ai parlé avec quelques collègues. J'ai arrêté mon choix pour ce que je pensais être la meilleure solution VoIP. Ce n'était pas celle de Cisco. »

Sheard n'avait rien à reprocher à Cisco en soi. Westmont s'est même fiée aux technologies Cisco pendant des années. L'université était en relation étroite avec un revendeur Cisco, NIC Partners. Mais Sheard a plutôt choisi une stratégie de croissance qui misait sur une transition vers une technologie émergente qui, selon plusieurs personnes, dépassait celle de Cisco. Il s'agissait du développement de services basés sur le nuage.

« Avec le nuage, les établissements comme Westmont, qui ne disposent pas des ressources des grandes universités de recherche, peuvent déployer des services de qualité professionnelle de manière jamais vue auparavant », affirme Sheard. « C'est une nouvelle ère qui s'ouvre pour nous. Ces services s'inscrivent dans un budget qu'une petite université d'arts libéraux peut se permettre. Leur travail est aussi plus fiable que celui des services que nous mettons sur pieds et gérons par nous-mêmes. »

C'est donc ce qu'il cherchait en matière de téléphonie : un système de niveau professionnel qui peut être hébergé dans le nuage. Pourquoi pas Cisco? Tout simplement parce que Sheard cherchait une solution infonuagique. « Je voyais vraiment Cisco comme une option plutôt axée sur les solutions filaires, pas nécessairement avec des forces centrées sur la technologie sans fil » explique-t-il.

Néanmoins, il était ouvert à ce qu'on lui prouve le contraire. Et en effet, les partenaires Cisco étaient prêts à fournir cette preuve.

« Les parties individuelles s'assemblent et accomplissent ensemble des choses qui dépassent même la somme de leurs efforts. »

– Reed Sheard, Ph. D., directeur des systèmes d'information, Westmont College

Le potentiel d'une petite université

Écosystème de partenaires Cisco

NIC Partners est un partenaire certifié Or de Cisco, qui connaît par conséquent bien l'entreprise. Ce partenaire a également collaboré par le passé avec Westmont et connaissait donc les besoins de Westmont tout en étant prêt à mettre sur pied une solution y répondant.

« Le système était obsolète et l'université n'avait pas le personnel nécessaire pour l'entretenir », explique David Schuler, directeur des ventes pour NIC Partners. « Une solution hébergée, avec distribution automatique des appels, intégration, messagerie unifiée et un certain nombre de choses était nécessaire. Il fallait un tout. Nous l'avons donc assemblé. »

Cet ensemble comprenait des éléments non seulement issus de Cisco, mais plus généralement du réseau étendu de partenaires qui constitue ensemble l'écosystème de partenaires Cisco.

Au cœur de cet ensemble se trouve la solution de collaboration hébergée de Cisco. NIC Partners a soutenu l'offre et a installé le matériel. Un fournisseur de services s'est chargé de l'hébergement, et pour ce faire, NIC Partners s'est tourné vers **Netelligent**, un fournisseur de services Cisco Powered et un partenaire certifié Or de Cisco spécialisé dans la collaboration Cisco Master. La solution devait également bien s'intégrer à Google Apps; NIC Partners a donc fait appel à **Esna**, un partenaire de la solution Cisco expert dans l'intégration Google.

Dans les coulisses, tous ces partenaires ont travaillé ensemble à s'assurer que tous les besoins soient satisfaits à l'avance et que chaque complication soit anticipée. Ils ont ensuite présenté en direct la solution à Westmont.

Leurs interlocuteurs n'avaient alors pas d'attentes particulièrement élevées. « À l'époque, j'ai fait appel à eux, car nous avons beaucoup travaillé avec Cisco par le passé, et je me suis dit, voyons ce qu'ils ont à offrir, un peu pour honorer toutes ces années où nous avons travaillé ensemble », dit Sheard en riant. « Et puis voilà, nous avons été très impressionnés. »

« Nous avons organisé une démonstration pour plus de 100 personnes, pour montrer l'élégance de la solution Cisco » affirme Schuler, de NIC Partners. « Comment obtenir leurs messages vocaux par le compte de messagerie Google. Comment partager des vidéos avec Cisco WebExMD. Globalement, c'était passer des années 1980 au 21^e siècle. Il y a eu plusieurs moments où le public a été épaté ».

Sheard explique : « Ça m'a surpris, j'ai été étonné de voir à quel point tout était bien conçu et bien intégré. Je suis dans le domaine depuis assez longtemps pour être devenu un acheteur plutôt avisé, alors je sais lorsque quelque chose ne tient pas la route, et je sais aussi reconnaître le contraire ».

La présentation a été le fil conducteur de la journée. « Après cela, explique Schuler, plus personne ne semblait vraiment leur faire concurrence ».

Pourquoi cela? La réponse dépend de la personne interrogée. Il existe plusieurs explications, ou peut-être une seule.

Schuler croit que l'efficacité compte vraiment. « C'était un bon choix », soutient-il. « Ce que nous avons fait, en fin de compte, c'est leur montrer ce qu'ils cherchaient, et ils nous ont choisis. Toutes leurs attentes étaient comblées par tous les partenaires ».

Michael Seeley, directeur des canaux nord-américains chez Esna, applaudit NIC Partners pour avoir rassemblé cette offre à l'avance. « D'autres offres étaient sur la table », explique-t-il. « NIC a été le seul à présenter une approche unifiée et complète ».

Mandy Cozby, directeur des canaux de distribution chez Netelligent, souligne aussi la coopération anticipée des partenaires qui ont rendu cette approche unifiée possible : « Nous avons travaillé de concert sur ce projet ».

Derrière chaque explication se cache un phénomène commun : l'émergence d'un écosystème de partenaires Cisco, chacun amenant sa propre expertise, qui considère qu'ils travaillent bien ensemble et améliorent leurs services par la collaboration.

« Nous disposons d'un réseau de relations », explique Schuler. « Nous les rassemblons et créons ainsi la solution. C'est pour nous une bonne idée du point financier, et c'est une bonne solution pour l'université également ».

Reed Sheard est tout à fait d'accord : « Les parties individuelles s'assemblent et accomplissent ensemble des choses qui dépassent même la somme de leurs efforts », explique-t-il. C'est bien ce qu'ont démontré les résultats à Westmont. « Grâce à ces éléments, nous avons construit un service, l'avons mis en exécution et l'avons livré, de façon rentable et rapide ».

Quant à la renommée du service informatique de Westmont, elle a pris un nouveau virage. L'année passée, *eCampus News* a nommé le service informatique de Westmont parmi les 12 chefs de file, au niveau national, dans le secteur des arts libéraux. Et cette année, *Computerworld* a nommé quatre directeurs des systèmes d'information dans l'enseignement supérieur. Trois appartenaient à des institutions importantes : la Faculté de commerce de Harvard, Johns Hopkins et l'Université de l'Arizona.

Le quatrième venait d'une petite université de Santa Barbara.

Le potentiel d'une petite université

Écosystème de partenaires Cisco

Pour obtenir de plus amples renseignements

Pour en savoir plus sur l'écosystème de partenaires Cisco, visitez le site www.cisco.com/go/partnerecosystem.

Pour en savoir plus sur NIC Partners, visitez le site www.nicpartnersinc.com.

Pour en savoir plus sur Netelligent, visitez le site www.netelligent.com.

Pour en savoir plus sur Esna, visitez le site www.esna.com.



Siège social aux États-Unis
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Siège social en Asie-Pacifique
Cisco Systems (USA) Pad Ltd.
Singapour

Siège social en Europe
Cisco Systems International BV Amsterdam,
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de télécopieur sont répertoriés sur le site Web de Cisco, à l'adresse www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce ou marques de commerce déposées de Cisco ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour voir la liste des marques commerciales Cisco, rendez-vous à l'adresse : www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1110R)