

## Mot du président



Même si, récemment, vous avez pu lire une lettre annonçant mon nouveau rôle au sein de Fusepoint, je voulais saisir cette occasion pour me présenter de nouveau. Notre entreprise est parvenue à un point de jonction dans son histoire. Depuis six ans, nous jouissons d'une croissance extraordinaire et nous avons acquis une position solide dans le marché canadien des services d'infogérance. Forts de l'appui de clients comme vous, nous pouvons constamment investir dans notre personnel, nos processus et notre technologie afin d'élargir notre offre de services et de rehausser nos niveaux de service. Mes principaux objectifs en prenant le relais sont de continuer de satisfaire à vos demandes et d'accroître les avantages que nous vous procurons.

Fusepoint a progressé à pas de géant, ces trois dernières années, grâce au travail de mon prédécesseur, Robert Offley; mon arrivée n'a donc rien à voir avec son rendement. Au moment où Fusepoint s'engage dans une nouvelle phase de croissance, notre conseil d'administration a tout simplement jugé que l'éventail de mon expérience dans l'industrie cadrerait mieux avec les objectifs futurs de l'entreprise.

Comme je suis membre du conseil d'administration de Fusepoint depuis l'an dernier, j'avais l'avantage de comprendre l'entreprise et le marché avant de prendre le poste de président. Le dernier poste apparenté que j'ai occupé était celui de chef de la direction de Digex, entreprise dont mon équipe a accéléré la croissance au point où celle-ci est devenue l'un des fournisseurs de services d'infogérance de premier plan aux États-Unis. Si je me fie à ma précédente association avec Fusepoint et à mes premières observations en tant que membre de son équipe, je suis sûr que nous avons les moyens, la détermination et la vision qu'il faut pour atteindre nos objectifs et donner pleine satisfaction à nos clients.

Alors que l'été se poursuit, je vous souhaite des vacances agréables et en toute sécurité. Je vous remercie de faire affaires avec Fusepoint et vous prie de pas hésiter pas à me communiquer directement vos questions, vos observations ou vos préoccupations.

Le président et chef de la direction,

**George Kerns**

[george.kerns@fusepoint.com](mailto:george.kerns@fusepoint.com)

## Pleins feux sur nos produits

### Prise en charge de MS Exchange

#### Vos systèmes de courriel coûtent-ils trop cher?

Les besoins d'aujourd'hui en matière de communications en tout temps

Nous offrons à vos utilisateurs des services de messagerie et de collaboration sûrs, fiables et accessibles en tout temps et de presque partout.

Pour bien répondre à vos besoins, Fusepoint offre les services Microsoft

- **Un soutien hors pair :**  
Notre centre d'exploitation de réseau soutient en tout temps l'administration de votre système de messagerie et met celui-ci à la disposition de vos utilisateurs au moment et à

rendent indispensables les systèmes de courriel. Aussi essentiels qu'ils soient, ces systèmes comportent souvent un coût initial important, et leur gestion et leur maintenance peuvent aussi se révéler très coûteuses.

La haute disponibilité et la sécurité nécessitent des investissements constants dans le matériel, le logiciel, les mises à niveau, la maintenance et le personnel. En outre, plusieurs services de l'informatique se démentent uniquement pour suivre le nombre croissant de conseils de sécurité, de virus, de rustines et de pourriels.

#### Des solutions adaptées à vos besoins

Fusepoint offre tous les services d'hébergement et de maintenance nécessaires pour faire bénéficier votre entreprise ou organisme d'une infrastructure de communication ultraperformante et hautement disponible, reposant sur le système Microsoft Exchange.

Exchange sous deux formes.

#### Services Exchange avec plateforme exclusive

Une solution d'une très grande souplesse permettant d'adapter les services Exchange aux besoins propres à votre entreprise ou organisme, sur une plateforme qui lui est entièrement consacrée.

#### Services Exchange avec plateforme hébergée

Une solution intégrée, complète et économique pouvant être déployée rapidement pour répondre aux besoins de la plupart des entreprises et organismes de petite et moyenne taille.

#### Les avantages de l'externalisation d'Exchange

- **Une tarification souple :**  
Votre organisation peut économiser des milliers de dollars en n'ayant plus ni à acheter et gérer les licences d'utilisation de logiciel ni à mettre à niveau le matériel ni à fournir du personnel sur place. Au lieu de faire d'importantes dépenses initiales et récurrentes, vous payez chaque mois un prix fixe par utilisateur, et votre personnel informatique est libéré pour d'autres activités de nature plus stratégique.

l'endroit où ils en ont besoin.

- **Des services à valeur ajoutée :**  
Fusepoint offre tout ce dont vous avez besoin pour déployer un système de messagerie de classe mondiale, y compris les services facultatifs de filtrage antipourriel et d'accès à partir d'appareils portables.

Pour en savoir plus, et notamment pour connaître nos prix, cliquez [ici](#).



## ► Pleins feux sur nos clients

système de messagerie Microsoft Exchange et de Fusepoint comme tiers fournisseur de services de courriel et de messagerie était la décision de gestion qui s'imposait.

Le personnel de Global Mentoring se

Les clients qui veulent poser d'autres questions après la séance de mentorat, ou demander des transcriptions de la séance, peuvent le faire par courriel.

Le vice-président **Paul Maunder** estime que son entreprise envoie chaque jour

Pour cette raison, Fusepoint a été choisie pour fournir des services Microsoft Exchange avec plateforme hébergée assortis d'un soutien en tout temps, d'un filtrage antipourriel et d'une extensibilité.

compose d'experts en solutions certifiés qui fournissent des services de mentorat en temps réel à des clients qui ont des questions relativement à des solutions ou à des applications.

près d'un millier de courriels. Et comme ce nombre ne cesse de croître, une défaillance du système de courriel de Global Mentoring pourrait avoir de lourdes conséquences.

« Le courriel est l'un des moyens avec lesquels nous correspondons avec nos clients et leur fournissons du soutien, poursuit Maunder. Je sais que des milliers d'échanges ont lieu chaque jour. L'intégrité du système de courriel revêt donc pour nous une très grande importance. »

Les services de Fusepoint permettent maintenant à Global Mentoring de libérer son personnel débordé de travail, qui peut dès lors de se tourner vers les tâches importantes de fournir du soutien aux clients et de faire progresser l'entreprise.



[HAUT](#)

## Pleins feux sur nos employés

### L'équipe d'exploitation de réseau

Tout bon système de soutien repose sur un personnel dévoué, des processus judicieux et une technologie efficace. L'équipe du centre d'exploitation de réseau (CER) de Fusepoint conjugue ces éléments interdépendants pour offrir à nos clients un soutien cohérent et réactif.

Selon **Craig Schultz**, chef de l'équipe du CER, « Présent en tout temps, le personnel technique de notre CER est formé et équipé pour diagnostiquer et résoudre les problèmes avec rapidité et efficacité. En surveillant continuellement nos installations, nos réseaux, notre matériel et nos applications, il est en mesure de résoudre les problèmes en amont et réduire ainsi au minimum les ennuis de nos clients. »

Le CER a pour fonction primordiale de faire office de première ligne de défense pour nos clients, lorsque survient un problème technique. Il arrive alors souvent que nous devenions un prolongement de leur

Comptant plus de 80 certifications, notre personnel comprend des experts en sécurité avancée, des administrateurs de bases de données et des professionnels certifiés Cisco, Microsoft et Linux. L'équipe du CER résout elle-même la majorité des problèmes.

Si un problème s'avère plus complexe ou persistant, les procédures de transfert des demandes de service décrites dans notre Manuel du client sont rigoureusement suivies jusqu'à la résolution du problème. Nous avons un accès direct aux ingénieurs de nos principaux partenaires technologiques et nous pouvons étendre la portée de nos interventions en mettant à profit les relations étroites que nous avons avec les fournisseurs de matériel, les développeurs de logiciel et les fournisseurs de bande passante.

Pour appuyer les techniciens de notre CER, nous faisons appel à un ensemble d'outils et de procédures mis au point au plan international ainsi qu'à certaines des technologies les plus avancées qui soient présentement disponibles. Parallèlement à sa fonction de soutien, l'équipe du CER joue un rôle essentiel dans l'implantation

Le client peut faire appel au CER au moyen d'une demande de service obtenue par téléphone ou par courriel de notre système de fiches de service WebCare. Lorsqu'un problème survient, le premier technicien du CER que joint le client se charge du problème jusqu'à ce qu'il soit résolu pour de bon.

Si d'autres services au sein de Fusepoint sont concernés, comme ceux de l'assistance à la clientèle, des ventes, des finances ou des opérations, le technicien du CER voit à coordonner à l'interne tout ce qu'il faut pour satisfaire le client.

Pour avoir une meilleure compréhension des personnes, des outils et des procédures auxquels nous recourons pour assurer le fonctionnement et la disponibilité de vos applications, communiquez avec **Craig Schultz** par téléphone, au (905) 363-4217, ou par courriel, à : [craig.schultz@fusepoint.com](mailto:craig.schultz@fusepoint.com)

**Adresse de courriel de WebCare :** [webcare@fusepoint.com](mailto:webcare@fusepoint.com)

personnel informatique.

Le CER se distingue des services d'assistance ordinaires en offrant en tout temps une expertise technique multiniveau disponible parmi le personnel ou sur appel.

des nouveaux systèmes et les mises à niveau ainsi que dans l'installation de nouvelles rustines rehaussant la sécurité et la performance.

**Numéro de téléphone du CER :**  
1 866 296-5335



**HAUT**