

Un organisme de soins de santé comble de graves lacunes en matière de sécurité et de conformité. Quest

Torbay and South Devon NHS Foundation Trust migre 5,5 To de fichiers PST à risque vers Microsoft 365 avec l'aide de Quest.



Torbay and South Devon
NHS Foundation Trust

Pays : **Angleterre**

Collaborateurs : **6 500**

Secteur : **Soins de santé**

Site web : <https://www.torbayandsouthdevon.nhs.uk/>

Les fichiers PST mettaient en péril la sécurité, la continuité de l'activité et la conformité.

Torbay and South Devon NHS Foundation Trust a été la première organisation de la NHS en Angleterre à associer les soins hospitaliers et de proximité à la protection sociale. Elle est fière d'être pionnière dans l'intégration des soins de santé et de la protection sociale au niveau national. Elle fournit des services de santé et de protection sociale aux personnes à leur domicile ou dans leur communauté locale, et gère l'hôpital de Torbay (qui fournit des services hospitaliers de qualité) ainsi que cinq hôpitaux de proximité. Torbay and South Devon emploie plus de 6 500 personnes et compte plus de 350 bénévoles.

En tant qu'établissement de santé, Torbay and South Devon NHS Foundation Trust est soumis à des mandats gouvernementaux stricts, y compris des politiques qui peuvent nécessiter de longues durées de conservation des données, parfois jusqu'à 20 ans. Mais jusque-là, les usagers de cet établissement ne disposaient que de boîtes aux lettres de 4 Go. Comme cela arrive

Les enjeux

Chez Torbay and South Devon NHS Foundation Trust, lorsque les utilisateurs ont été confrontés à des limites strictes de taille de boîte aux lettres associées à des mandats stricts de conservation des données, beaucoup d'entre eux ont caché des données dans des fichiers PST. Par conséquent, d'importants volumes de données échappaient aux processus cruciaux d'eDiscovery, de protection des données et de sauvegarde.

La solution

L'équipe informatique savait que la migration des données vers Microsoft 365 permettrait d'atténuer ces risques. Avec Quest, elle a trouvé non seulement un outil de migration puissant mais aussi un partenaire expérimenté et flexible. En six mois seulement, les 5,5 To de données PST ont été identifiés correctement et migrés.

Les résultats

- Migration de 5,5 To de fichiers PST vers Microsoft 365 sans perte de données ni de fidélité
- Découverte de vastes volumes de données qui seraient autrement passés inaperçus, grâce à la recherche automatisée de TSP dans une grande variété de sources
- A fourni des services de migration exceptionnels qui ont libéré l'équipe informatique interne, lui permettant ainsi de se concentrer sur la communication et la formation
- La durée du projet a été divisée par deux, passant d'un an à six mois seulement

souvent dans ce genre de situations, de nombreux utilisateurs ont créé des fichiers PST pour sauvegarder les données excédentaires nécessaires à des fins professionnelles, personnelles ou de conformité.

Bien que cette solution de contournement réponde aux besoins immédiats des utilisateurs, elle présente d'importants inconvénients. Les fichiers PST ne peuvent pas faire l'objet d'un suivi ou d'une gestion centralisée, ils sont donc souvent mal protégés et facilement corrompus. En outre, ils peuvent ne pas être couverts par les processus de sauvegarde informatique, et ils rendent impossible une recherche exhaustive et précise de documents électroniques. Par conséquent, les fichiers PST mettent en péril la sécurité, la continuité de l'activité et la conformité.

Étant donné que l'écosystème informatique de l'établissement comprend quelque 8 000 utilisateurs, dont des personnes travaillant pour l'organisation depuis des décennies, l'équipe informatique était sérieusement préoccupée. Elle a proposé un projet visant à identifier les fichiers PST et à les migrer vers Microsoft 365, où ils pourraient être correctement gérés et sécurisés.

« L'une des raisons qui justifie cette proposition est que notre établissement est un locataire partagé du NHS, ce qui signifie que Microsoft 365 nous est fourni gratuitement à un niveau standard », explique Jai Ragwani, responsable de la livraison technique à Torbay and South Devon NHS Foundation Trust. « En outre, il serait plus efficace d'héberger les données en un seul endroit plutôt que de recourir à différents partages de fichiers et disques personnels. Enfin, en migrant les données vers le Cloud, nous pourrions réserver notre coûteux stockage sur site aux charges de travail que nous ne pouvons pas transférer vers le Cloud. »

Les projets de migration sont complexes et risqués, surtout lorsqu'ils concernent des données stratégiques et réglementées.

Bien que l'équipe informatique ait proposé le projet de migration, elle a été quelque peu surprise par l'ampleur des données et du travail nécessaires après son approbation. Le manque d'expérience en matière de migration a constitué une difficulté évidente. « Mon équipe n'avait pas beaucoup d'expérience en ce qui concerne ce type de migration », explique M. Ragwani. « Nous sommes une organisation qui privilégie les installations sur site, et c'est là que se trouve notre savoir-faire. Nous avons pensé que nous pourrions probablement faire le travail en interne, mais nous n'étions pas sûrs du processus et des meilleures pratiques à suivre. C'est assurément un risque que j'avais en tête. »

Une autre préoccupation majeure était le manque de visibilité des données. « De façon générale, nous savions combien de partages de fichiers nous avions et nous disposions d'une estimation approximative du nombre de fichiers PST » ajoute-t-il. « Mais nous ne disposions d'aucun mécanisme solide pour nous assurer que ce partage de fichiers contenait ce type de données. Par conséquent, il y avait un risque réel que nous puissions accidentellement migrer des données qui devaient rester sur place, telles que des données utilisées par d'anciennes applications locales ou des dossiers cliniques qui n'étaient pas concernés.

Enfin, il y avait le risque d'interruption des services. « À l'instar de nombreuses organisations, nous avons été confrontés au phénomène du shadow IT ou informatique de l'ombre. Dans notre cas, les cliniciens et les administrateurs développent de leur côté quelque chose qui répond à leurs besoins, et nous ne sommes même pas au courant », note Ragwani. « Par conséquent, il existait un risque certain que la migration des données vers le Cloud puisse perturber le service que nous offrons. De toute évidence, pour une organisation de soins de santé, cela pouvait avoir des conséquences graves. »

L'un des principaux avantages de PST Flight Deck est que l'outil analyse les machines des utilisateurs, ce qui nous a permis de détecter de nombreux fichiers PST dont nous ignorions l'existence. La découverte de tous les endroits variés où les gens avaient dissimulé les fichiers puis les avaient oubliés au fil des ans nous a vraiment pris de court. Si nous avions effectué la recherche manuellement, je pense que nous n'aurions trouvé au mieux que 80 % des fichiers, car nous n'aurions pas exploré les emplacements où nous ne pensions pas que des données PST pouvaient être stockées.

Jai Ragwani, responsable des prestations techniques, Torbay and South Devon NHS Foundation Trust

Un partenaire expérimenté et flexible est essentiel pour une migration réussie.

C'est en gardant ces préoccupations à l'esprit que l'équipe a élaboré un cahier des charges. « En tête de notre liste de critères figuraient assurément une solide compréhension du locataire partagé du NHS et de notre mode de fonctionnement en tant qu'établissement du NHS, ainsi qu'une volonté et une capacité de collaborer avec les personnes qui gèrent le locataire au niveau national, à savoir NHS England et Accenture », déclare Ragwani. « Le NHS évolue parfois très rapidement et son mode de fonctionnement subit tous les deux ans d'énormes changements. Nous savions donc que la flexibilité nécessaire pour s'adapter à des paysages en constante évolution serait essentielle à notre réussite. »

Après avoir soigneusement examiné toutes les offres reçues, l'équipe a constaté que seule Quest possédait l'expérience, les connaissances et la flexibilité nécessaires pour mener à bien le projet. « Non seulement NHS England avait déjà travaillé avec Quest par le passé, mais nous avons appris que Quest était sur le point de devenir un partenaire de migration approuvé pour les tenants partagés », ajoute Ragwani. « C'était un autre point positif pour nous. » Plus précisément, l'équipe a choisi PST Flight Deck et le service de migration PST entièrement géré qui lui est associé.

Nous avons migré 5,5 To de données PST en seulement six mois. Au départ, nous avions prévu une année entière pour ce projet. L'outil Quest a permis d'automatiser le travail et de réduire les délais de moitié.

Jai Ragwani, responsable des prestations techniques, Torbay and South Devon NHS Foundation Trust

La recherche de tous les fichiers, au lieu de seulement 80 % d'entre eux, est essentielle pour la sécurité et la conformité.

La première étape a été la découverte des TSP. PST Flight Deck détecte automatiquement tous les fichiers PST, pas seulement les fichiers dans des emplacements que d'autres solutions ont tendance à exclure, comme les lecteurs locaux, les appareils USB connectés, les partages réseau et OneDrive Entreprise.

« L'un des principaux avantages de PST Flight Deck est que l'outil analyse les machines des utilisateurs, ce qui nous a permis de détecter de nombreux fichiers PST dont nous ignorions l'existence, » précise Ragwani. « La découverte de tous les endroits variés où les gens avaient dissimulé les fichiers puis les avaient oubliés au fil des ans nous a vraiment pris de court. Si nous avions effectué la recherche manuellement, je pense que nous n'aurions trouvé au mieux que 80 % des fichiers, car nous n'aurions pas exploré les emplacements où nous ne pensions pas que des données PST pouvaient être stockées. »

De plus, le processus de découverte a été beaucoup plus rapide avec PST Flight Deck. « Après seulement une ou deux semaines, nous avons déjà une vue d'ensemble des fichiers PST que nous possédions », explique M. Ragwani. « Sans PST Flight Deck, il nous aurait fallu des mois pour effectuer uniquement la recherche, et nous n'aurions toujours pas trouvé tous les fichiers PST susceptibles d'être migrés. »

Une exploration minutieuse était indispensable pour le Torbay and South Devon NHS Foundation Trust. « Les fichiers sur les disques personnels des utilisateurs ne consommaient pas seulement de l'espace, ils étaient aussi susceptibles d'être corrompus et supprimés de manière inappropriée, ce qui aurait pu entraîner la perte d'informations importantes », note M. Ragwani. « De même, les fichiers PST qui avaient été accidentellement stockés sur un partage de fichiers constituaient un risque évident pour la sécurité et la conformité, et le fait que PST Flight Deck les ait découverts nous a été d'une grande utilité. »

5,5 To de données PST sont migrés en seulement six mois, sans perte de fidélité des données.

Après la phase de découverte, l'équipe a commencé à transférer les données vers Microsoft 365. « Nous avons migré 5,5 To de données PST en seulement six mois. « Au départ, nous avions prévu une année entière pour ce projet. L'outil Quest a permis d'automatiser le travail et de réduire les délais de moitié. »

Mais cette rapidité ne s'est pas faite au détriment de la qualité. « Les fichiers PST migrés peuvent très bien contenir des e-mails très importants qui sont soumis à des exigences de conservation des données et qui pourraient être exigés comme preuve des années plus tard », note M. Ragwani. « Si ces données n'avaient pas été correctement transférées ou, si elles étaient restées sur site et étaient devenues corrompues, cela aurait pu mettre l'établissement dans une situation précaire. Mais grâce à la solution

et au service de migration Quest, le taux de réussite de notre migration PST a été exceptionnel, dépassant largement mes attentes. »

La solution PST Flight Deck peut même réparer automatiquement les fichiers corrompus en utilisant les bonnes pratiques du secteur. « Nous avons déjà accumulé plusieurs années d'expérience avec des utilisateurs possédant d'énormes fichiers PST corrompus. Nous avons essayé de les réparer. Dans 60 % des cas, la réparation semble réussie, mais en réalité, les données sont perdues », explique M. Ragwani. « Si un fichier source était corrompu, PST Flight Deck essayait de le réparer lui-même. Nous étions convaincus que si l'outil ne pouvait pas le réparer, nous ne le pouvions pas non plus. Il a donc pris en charge une partie très chronophage du processus et a accompli la tâche avec succès. »

En faisant appel à un service de migration, l'équipe informatique interne est libérée et peut se consacrer à la communication et à la formation des utilisateurs.

L'équipe Quest s'occupant des tâches de migration, l'équipe informatique interne a eu le temps de privilégier la réussite de la migration aux yeux des utilisateurs. « Il nous suffisait de dresser une liste des données que nous voulions migrer et de la transmettre à l'équipe de migration en tant que service, et nous savions que la tâche serait exécutée à l'heure souhaitée, » explique Ragwani. « Ce gain de temps nous a permis de nous concentrer en interne sur la communication, la formation et le support. Grâce à cela, nous avons pu préparer les utilisateurs en amont, ce qui a permis de leur garantir une expérience positive. »

En effet, l'équipe informatique de l'établissement ne tarit pas d'éloges sur la qualité de l'équipe Quest. « Il est rare que je dise cela de quelqu'un, mais notre responsable de programme chez Quest était une véritable star », déclare M. Ragwani. « Nous sommes une équipe extrêmement sollicitée avec de nombreux projets à gérer en même temps, mais il a su nous maintenir, ainsi que les ressources de Quest, sur la bonne voie et nous aider à respecter les délais. Par exemple, dans certains cas, nous avons dû ajuster les ressources ou les délais pour tenir compte des changements de priorités au sein de l'établissement, et il a géré ces situations de manière experte. J'ai rarement vu un tel niveau de performance. »

M. Ragwani est tout aussi dithyrambique à l'égard de l'équipe des services professionnels de Quest. « Le chef d'équipe était incroyablement bien informé. Il s'était presque donné pour mission de comprendre le fonctionnement du locataire partagé du NHS, y compris toutes les subtilités et particularités », se

souvent M. Ragwani. « En outre, ses connaissances générales, son expérience et sa sagesse nous ont été extrêmement utiles pour prendre des décisions internes et planifier la migration au fur et à mesure que nous avançons. »

En résumé, Torbay and South Devon NHS Foundation Trust a pris la bonne décision en choisissant Quest pour son projet de migration PST. « Sans l'aide des services professionnels de Quest, je pense que nous aurions pu atteindre une partie de notre objectif, mais certainement pas autant. Nous n'avions tout simplement pas les connaissances ni l'expérience nécessaires », déclare M. Ragwani. « De plus, nous n'aurions pas eu le temps de nous concentrer sur les aspects de soutien, de formation, de communication et de planification qui étaient tout aussi essentiels à la réussite. Savoir que les aspects techniques et les tâches de migration étaient pris en charge par des experts a été un énorme soulagement et a libéré des ressources considérables. »

PRODUITS ET SERVICES

Produits

- **PST Flight Deck**

Solutions

- **Gestion des plateformes Microsoft**
- **Migration et modernisation des plateformes Microsoft**

À propos de Quest

Quest crée des solutions logicielles qui exploitent les avantages des nouvelles technologies dans un paysage informatique toujours plus complexe. De la gestion des bases de données et des systèmes à la migration et à la gestion d'Active Directory et de Microsoft 365, en passant par la cyberrésilience, Quest aide ses clients à relever leurs prochains défis informatiques dès à présent. Quest Software. Où demain rencontre aujourd'hui.