



ÉTUDE DE CAS

# CDMS et Tidan mettent fin à une crise informatique en gestation

Grâce à un appel opportun, une organisation hôtelière internationale est passée d'une mise en œuvre de réseau sous tension à une solution interconnectée et entièrement redondante dans plus de 50 propriétés, en utilisant les services informatiques gérés de CDMS.



## Un portfolio qui a besoin d'unifier son réseau.

Le groupe immobilier et hôtelier Tidan, dont le siège social est à Montréal, possède des propriétés au Québec, en Ontario, dans les provinces maritimes, en Floride et en Arizona - cependant chaque site exploitait sa propre infrastructure informatique. Au fur et à mesure que les propriétés et les projets de développement de Tidan se développaient, la complexité de l'informatique augmentait également, qu'il s'agisse d'Internet, du WiFi, de l'infrastructure réseau, des sauvegardes ou du service d'assistance.

Tidan a fait appel aux services d'une société informatique locale pour l'aider à centraliser son infrastructure, à déplacer les serveurs vers un centre de données et à fournir un service d'assistance 24 heures sur 24, mais au bout de trois ans, la mise en œuvre était en crise, avec des risques de perte de données et des temps d'arrêt inacceptables. La migration était très lente, et le service d'assistance avait une très mauvaise réputation, générant des plaintes de la part de tous les hôtels et locataires immobiliers de Tidan.

Tidan savait qu'elle avait besoin de l'aide d'un fournisseur de services informatiques plus important et mieux établi, possédant un historique, une expérience et une expertise pour répondre aux besoins uniques de son secteur.

## Le bon moment, le bon endroit - et le bon fournisseur

**" L'hôtellerie peut présenter un ensemble de défis stupéfiants. Au fil de nos projets communs, il est clair que CDMS a développé une expertise interne importante et spécialisée. Plus nous travaillons ensemble, plus nous apprenons les uns des autres, et cela se voit dans la qualité et la fiabilité de notre réseau."**

**Phil Guerin, Vice-président exécutif et COO**

Phil Guerin, vice-président exécutif et directeur de l'exploitation chez Tidan, a appris l'existence de CDMS lors d'un premier appel téléphonique. Le moment n'aurait pas pu être mieux choisi, car Tidan se débattait quotidiennement avec les lacunes de son projet de centre de données et de centre d'assistance.

Après seulement trente minutes de leur première réunion, Tidan savait qu'elle avait trouvé son nouveau fournisseur. CDMS répondrait à leurs besoins de manière compétente et opportune grâce à un personnel dévoué, à la capacité de répondre aux appels et d'envoyer de l'aide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, et à un large éventail d'experts en centres de données et de spécialistes en réseaux - tous les ingrédients de la réussite qui manquaient au projet de Tidan. La décision de travailler avec CDMS a été unanime au sein de l'équipe de direction de Tidan.

## Un centre de données prend vie

Le premier projet des partenaires consistait à passer de serveurs indépendants à une architecture de centre de données, l'ensemble des propriétés de Tidan étant connecté via un réseau MPLS. CDMS était responsable de tous

les aspects de la conception et de la mise en œuvre, du câblage du réseau aux procédures de sauvegarde et à la gestion des domaines. En outre, le service d'assistance critique "toujours disponible" a été ajouté au tableau.

On ne saurait trop insister sur le défi que représente la mise en œuvre d'un réseau pour l'industrie hôtelière. Les hôtels sont ouverts toute la journée, tous les jours. Les services aux clients, tels que les systèmes de réservation, les services téléphoniques et télévisuels, sont répartis dans plusieurs chambres et espaces publics. Les clients qui louent des salles de réunion peuvent exiger une bande passante supplémentaire ou des solutions de réseau privé (par exemple, pour diffuser des flux vidéo ou audio en direct). Les propriétés en cours de rénovation peuvent nécessiter un recâblage important et un nouveau plan pour mettre en place le nombre approprié de commutateurs afin de gérer l'augmentation du trafic.

"L'hôtellerie peut présenter un ensemble de défis stupéfiants", confirme M. Guerin. "Au fil de nos projets communs, il est clair que CDMS a développé une expertise interne importante et spécialisée dans ce domaine. Plus nous

travaillons ensemble, plus nous apprenons les uns des autres, ce qui se traduit par la qualité et la fiabilité de notre réseau et l'étendue des services qu'il propose."

CDMS fournit un ensemble complet de services à Tidan, y compris le niveau 1 (service d'assistance), le niveau 2 (visites des propriétés sur place par le personnel de CDMS) et le niveau 3 (conception du réseau, configuration des serveurs par des techniciens expérimentés avec du personnel de secours si nécessaire).

## CDMS devient une extension de l'équipe Tidan

" CDMS est le service informatique le plus professionnel et le plus efficace avec laquelle nous avons eu le plaisir de travailler..."

**Phil Guerin, Vice-président exécutif et COO**

Aujourd'hui, CDMS n'est pas seulement un fournisseur de services gérés pour Tidan, mais aussi un partenaire et un conseiller de confiance. Lorsque des pannes se sont produites, comme des attaques

de ransomware ou des défaillances d'équipement, CDMS et Tidan travaillent ensemble pour rendre le système plus robuste. "CDMS est la société de services informatiques la plus professionnelle et la plus efficace avec laquelle nous avons eu le plaisir de travailler", déclare Guerin. "Au fur et à mesure que Tidan acquiert ou construit de nouvelles propriétés et que nos besoins technologiques évoluent, CDMS est devenu notre ressource privilégiée pour la conception, le déploiement et le support."

Avant de travailler avec CDMS, Tidan était confronté à des coûts imprévus dans ses projets informatiques. Désormais, les coûts des projets sont clairs, et ce dès le départ, car CDMS croit en un tarif mensuel standard. Outre la sécurité que procure la connaissance des coûts, Tidan reconnaît également la valeur qu'elle tire de l'expertise et de l'engagement de l'équipe dévouée de CDMS.

CDMS a la réputation de fonctionner comme une extension de l'équipe de ses clients, se familiarisant étroitement avec les nuances de l'activité de chaque client. Quelques années après le début de leur relation, CDMS et Tidan ont commencé à travailler sur un nouveau projet de développement, le Marriott Château Champlain de Montréal. Grâce à l'aménagement initial du centre de données et au lancement réussi d'un centre de données de reprise après sinistre au Mont Stephen, CDMS a pu anticiper

les besoins en matière de câblage et de réseau, et a relié les systèmes de télévision, les serrures de porte, les services WiFi, les systèmes de paiement et de réservation avec une efficacité qui témoigne de sa profonde compréhension des activités de Tidan. Tidan apprécie particulièrement les compétences de CDMS en matière de gestion de projet, notamment la coordination de toutes les parties impliquées dans un projet et le suivi complet du début à la fin. CDMS est constamment à la recherche de nouvelles technologies qui peuvent aider Tidan à mieux servir ses clients et ses locataires.

## Améliorer l'expérience future des clients et des locataires

Après de multiples projets sur près de dix ans, le flux de travail entre Tidan et CDMS est devenu transparent. CDMS connaît les acteurs clés de chacune des propriétés de Tidan, de sorte que les cadres supérieurs de Tidan n'ont plus à se préoccuper des décisions de soutien au jour le jour.

CDMS aide Tidan à rester informé des nouveaux développements technologiques, et Tidan est heureux de faire les investissements nécessaires pour rester compétitif. Un partenariat qui a commencé avec un réseau au bord de la faillite est désormais une relation florissante qui continuera d'enrichir les services fournis aux clients des hôtels et aux locataires de biens immobiliers exigeants d'aujourd'hui.



### Notre mission

Étendre au plus haut niveau le soutien, les solutions et l'expertise informatique de nos clients, avec le plus haut niveau de satisfaction, y compris une résolution quasi parfaite des incidents.

550 Sherbrooke Ouest, Tour Ouest, Suite 250, Montréal, QC H3A 1B9 (514) 286-2367 | 1-866-337-2367 | [cdmsfirst.com](https://www.cdmsfirst.com)