CONFIDENTIEL

PROJET

# DGSI – Direction des Services Distribués

# Information sur le projet d'optimisation des équipes de supervision et exploitation T10 X10

CE du 29 juin 2016

AIRFRANCE KLM

# Le contexte du projet

PROJET
CONFIDENTIEL

Les quatre dernières années ont permis à l'entité T10 de mener à bien l'augmentation des compétences et de la valeur ajoutée de l'équipe en couvrant un périmètre technique AF et KL WW plus complexe, contribuant à l'atteinte des objectifs du plan Transform2015.

Cette équipe s'est transformée avec succès d'une entité help desk technique en une équipe d'experts techniques de supervision et d'exploitation.

Du support aux utilisateurs AF-KL WW et clients pour le traitement des incidents majeurs de jour ainsi que de la gestion de tous les appels de niveau 1 de nuit, l'équipe est passée à la gestion des opérations d'exploitation des serveurs Windows et à la supervision et l'exploitation Citrix.

Cette dernière étape a été finalisée fin 2015. L'équipe T10 est désormais une entité de supervision et d'exploitation à part entière.

Les évolutions technologiques en cours ou à venir (virtualisation des postes de travail, virtualisation réseau, open source…) et les grands projets de transformation (ISR, DevOpS…) conduisent à considérer qu'une équipe de supervision / exploitation unique, multi domaine, ayant une vision « end to end » des services rendus aux utilisateurs, et opérant en 24/24 7/7 apportera une vraie valeur ajoutée.

# L'objectif du projet

PROJET
CONFIDENTIEL

Dans le cadre du programme ISR et de Perform2020, l'objectif du projet d'optimisation des équipes de supervision et d'exploitation T10 et X10 consiste :

- Dans un premier temps, concernant l'équipe T10, à rationaliser les activités d'exploitation des serveurs Windows et à réorganiser les activités d'exploitation et de supervision CITRIX. Et ainsi de passer d'une équipe de 15 Supports technique assistance clientèle (cadres CG1) et 1 Assistant technique produit (N4) en horaires décalés à une équipe de 12 Supports technique assistance clientèle (cadres CG1) en horaires décalés pour tenir compte de l'organisation de l'activité 24h/24h et en 7j/7.

- Dans un second temps à fusionner les équipes de supervision exploitation serveurs et CITRIX - T10 avec les équipes en charge de la supervision et exploitation réseau et téléphonie - X10 (suppression d'un poste de manager cadre CG2).

Ce projet a pour ambition de créer une équipe à forte valeur ajoutée en supervision et exploitation des différents domaines gérés par les Services Distribués (réseau, téléphonie, serveurs Windows, CITRIX) et à maintenir au meilleur niveau la proactivité et la gestion opérationnelle de tous ces composants.

# La phase 1 - Rationalisation de T10 – 1/2

PROJET
CONFIDENTIEL

- **Principes directeurs :**

**La première phase (phase 1)** sera lancée dès l'été 2016.

Elle consistera à rationaliser, optimiser et automatiser les activités de T10.
Ceci se fera en concertation avec les équipes et via des groupes de travail dans lesquels participeront des membres de T10 et du département Engineering DS.

La mise en place se fera progressivement en saisissant les opportunités liées aux départs naturels : mobilités, retraites, départs de l'entreprise…

L'intention est de conserver la structure actuelle des grilles horaires.

Donc il n'y aura pas d'impact de cette nouvelle organisation sur le taux théorique d'horaires décalés produit par la grille horaire collective actuelle.

# La phase 1 - Rationalisation de T10 – 2/2

PROJET
CONFIDENTIEL

- **Les leviers :**

Travail avec les équipes T10 sur la constitution des équipes en horaires décalés dans le but de faciliter la planification des congés.

  - il doit être prêté attention au nombre incompressible de salariés présents en fonction des périodes et tranches horaires (jour, semaine/week-end)

Travail avec les équipes T10 afin de réorganiser la gestion des activités et lisser la charge de travail sur toutes les vacations.

Conformément à l'accord ATGPEM, les suppressions de postes en décalé feront l'objet de l'accompagnement des pertes de sujétion horaire.

- Les agents seront prioritaires s'ils postulent sur les postes d'analyste d'exploitation X10 en horaires décalés.

# Planning Phase 1

PROJET
CONFIDENTIEL

Consultation CHSCT : 3T2016

Consultation CE DGSI : 4T2016

Mise en œuvre : en fonction des départs (non contraints)

# La phase 2 – Création d'une équipe unique

PROJET
CONFIDENTIEL

**La deuxième phase** consistera à mettre en place une équipe unique de supervision et exploitation, issue de la fusion entre X10 et T10

L'étude, l'analyse et la préparation à sa mise en place démarrera début 2017.

Plusieurs chantiers seront lancés en concertation avec les équipes, tels que :

- L'organisation des vacations (multi compétences, spécialisation ou solution mixte)
- Les outils de communication (main courante, gestion de la connaissance…)
- L'aménagement des locaux
- La refonte de la grille