POINT 4

INUIT
Your Digital Journey

Modernisation de l'environnement informatique de travail

Présentation au CCE – février 2016

AIRFRANCE

Qu'est-ce que le programme INUIT ?

INUIT
Your Digital Journey

Modernisation de l'environnement de travail informatique des utilisateurs, pour s'adapter à la révolution en cours des usages dans toute la société :

- **Accessibilité :** Accès à mes données où je veux, comme je veux
- **Travail en communautés :** Réseaux sociaux, outils collaboratifs, échanges transversaux
- **Entreprise ouverte:** Partager avec des partenaires externes
- **Personnalisation :** Avec le terminal que je préfère, configuré pour moi
- ...

INUIT est un élément fondateur d'une évolution de l'environnement informatique de l'utilisateur vers un usage « Digital », avec des potentialités dans de nombreux domaines :

- Relation Client digitale de bout en bout
- Innovation collaborative
- Pratiques Managériales
- Acculturation et fidélisation des talents
- Efficacité des processus
- ...

Les orientations du programme INUIT

INUIT Your Digital Journey

ACCESSIBILITE

Nouveaux choix de terminaux au catalogue informatique (tablettes, périphériques)



Accessibilité sécurisée de l'environnement de travail AF aux terminaux personnels ou de sociétés partenaires.



LOGICIELS

Modernisation des outils Bureautique

Office

Réseau social d'entreprise
Yammer

Vidéoconférence individuelle
Skype for Business

Environnement de stockage partagé, sites d'information métier

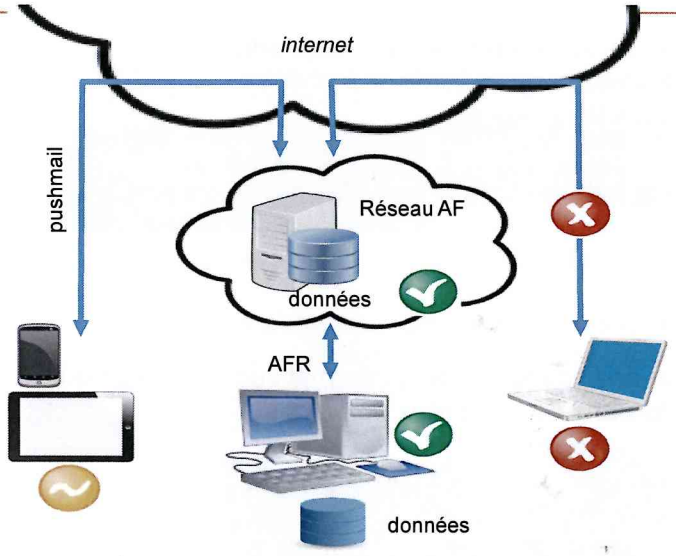
OneDrive SharePoint

SERVICES

Support téléphonique
Centre de services
Mail
Chat
FAQ
Forums
Points support locaux
« Tech cafés »

Avant INUIT

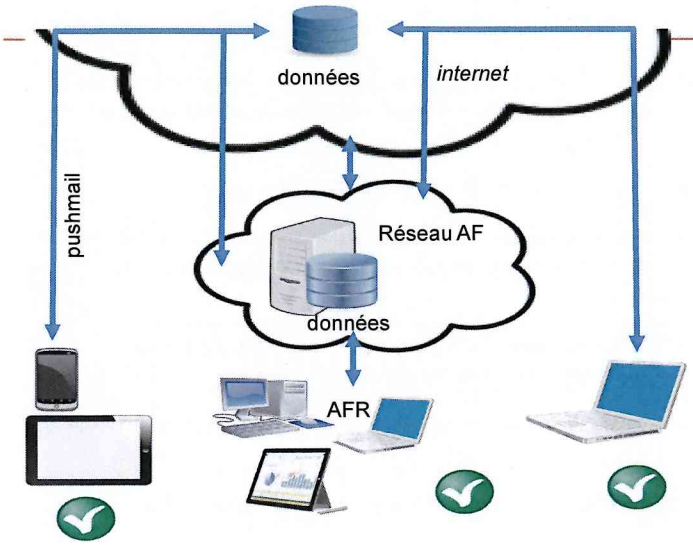
INUIT Your Digital Journey



- Les Données utilisateurs sont accessibles sur le poste de travail (AFR), et stockées sur les espaces prévus du réseau AF (Serveur Notes, disques réseau)
- Seuls les messages sont accessibles sur les terminaux mobiles via Pushmail
- Très peu de données sont accessibles via d'autres terminaux
  et via Token (webmail, intralignes). De très nombreuses solutions « non officielles » et non sécurisées sont alors utilisées.

Données = documents, messages, informations, vidéos,… hors applications métier

Après INUIT



- Les Données utilisateurs sont accessibles sur tous les terminaux possibles, et stockées sur internet (« Cloud » de Microsoft) hormis des données très confidentielles qui resteront sur réseau interne (accessibles par Token).
- Tous les types de données (messages, posts, videos…) et services (mails, chat, vidéoconf, réseaux sociaux) sont accessibles de partout (1)
- L'expérience utilisateur s'alignera aux standards des entreprises et des usages privés

(1) Exceptions possibles selon le débit des accès Internet des sites distants concernés

Nouvelles fonctionnalités (exemples)

Capacité de monter des réunions entre utilisateurs indépendamment de leur terminal ou de leur localisation : 18000 utilisateurs seront dotés de Skype contre 4000 visiophones à ce jour.



Par utilisateur, 50Go de volume de mails contre 200Mo à ce jour, et 1000Go de données stockées en ligne.



Tout est accessible en quelques clics sous une seule authentification ! Touts les outils sont intégrés, des documents sont échangeables de l'un à l'autre simplement.

Des fonctionnalités avancées des outils Microsoft permettront de personnaliser l'ergonomie et l'efficacité des outils :

- mise en avant d'informations ou de fonctions basées sur l'analyse automatique de données, par ex : recommandations de contacts, ou de groupes, priorisation de messages…
- statistiques d'utilisation des outils et des flux d'échanges pour optimiser les ressources techniques

Politique de protection des données

Sauf documents très confidentiels, l'ensemble des données professionnelles des utilisateurs seront stockées sur Internet, sur les serveurs de Microsoft situés en Europe (Irlande, Pays-Bas). Les données d'annuaire (noms, prénoms, adresses mail professionnelles) ainsi que les données de Yammer seront stockées aux Etats Unis.

Air France suit les recommandations de la CNIL en matière de protection des données personnelles hébergées dans le Cloud.

- Ces données ne sont accessibles par personne en dehors des utilisateurs prévus qui sont authentifiés. Microsoft contrôle qu'aucun accès non nécessaire aux données AFKL n'est réalisé par ses administrateurs. Les statistiques d'utilisation seront exploitées de façon non nominative par les administrateurs des systèmes concernés.
- Des moyens de protection contre la copie ainsi que des moyens de cryptage seront mis à disposition de certains utilisateurs pour sécuriser les données confidentielles. Les données à haut niveau de confidentialité resteront hébergées en interne.
- Des campagnes de sensibilisation spécifiques à la sécurité des données seront lancées dans toute l'entreprise et intégrées aux formations aux outils.
- Le contrat avec Microsoft contient les clauses contractuelles type proposées par l'UE pour encadrer le traitement des données personnelles et des données d'annuaire.

Conclusion

L'environnement de travail actuel à Air France (PC bureautique et métier, mail Lotus Notes, explorateur de fichiers) a été conçu dans les années 90's suite à la révolution de la bureautique communicante dans toutes les entreprises.

Cette époque est révolue. L'évolution accélérée des technologies depuis 2010 (réseaux sociaux, internet mobile, Cloud) impacte fortement les usages des clients, des nouvelles générations d'employés, des partenaires, etc...

Pour mieux s'intégrer dans leur environnement, toutes les grandes entreprises ont entamé une migration de leurs solutions informatiques pour les utilisateurs vers ces technologies. Air France est notamment la dernière compagnie de SkyTeam à encore utiliser Lotus Notes.

INUIT constitue la solution de modernisation de l'environnement informatique de travail en réponse à cet enjeu.