

La Poste Suisse soutient le travail mobile et le BYOD



Friedrich Klopfenstein
Business Architect
IT Innovation
La Poste Suisse
3030 Berne / Zollikofen

Friedrich.Klopfenstein@poste.ch

LA POSTE 

- 1. Présentation de la Poste / IT Poste**
- 2. Importance de l'impact du travail mobile et du BYOD**
- 3. Le travail mobile à la Poste**
- 4. Evaluation / récapitulatif**

A man with dark hair and a light-colored shirt is shown in profile, working on a server rack in a data center. He is holding a yellow tool, possibly a screwdriver, and is focused on a server unit. The background shows other server racks and cables, creating a sense of a busy IT environment. The lighting is warm and focused on the man and his work.

Présentation de la Poste / d'IT Poste

La Poste Suisse SA

Conseil d'administration Peter Hasler

Révision interne Martina Zehnder

Direction du groupe Susanne Ruoff*

Service juridique et état-major Peter Nobs

Finances Pascal Koradi*

Personnel Yves-André Jeandupeux*

Communication Marco Imboden

Technologie de l'information Dieter Bambauer*

Immobilier Franz Huber* a.i.

CarPostal Suisse SA

Daniel Landolf*

Poste CH SA

PostMail
Ulrich Hurni*

PostLogistics
Dieter Bambauer*

Swiss Post
Solutions
Frank Marthaler*

Réseau postal
et vente
Franz Huber* a.i.

PostFinance SA

Conseil d'administration
Rolf Watter
Direction de l'entreprise
Hansruedi Köng

* Membre de la Direction du groupe

Indicateurs Technologies de l'information (décembre 2012)

Collaborateur/collaboratrices	668
Postes de travail	24'000
Imprimantes	5'941
Scanners	20'953
iPhone, iPad	5'500
Téléphones IP	14'500
Nombre de contacts clients UHD par mois	230'000
Applications sur Intranet	350
Nombre de pages Intranet env.	8'000
Nombre d'accès (pages vues) à Intranet par mois	150 Mio
Nombre de pages Internet env.	18'000
Nombre d'accès (pages vues) à Internet par mois	1,1 Mio
Commandes standard par année	54'800
Assistance sur place	22'000
Pourriels interceptés par mois	4 Mio
Virus interceptés par mois	200
Nombre de tentatives d'attaques contre le réseau de la Poste par mois	100'000

Orientation des Technologies de l'information

- Placer les besoins des unités de la Poste au centre
- Assurer la direction technologique de l'informatique et des télécommunications
- Mettre à disposition les infrastructures de bureautique, de télécommunication et de SAP dans toute l'entreprise
- Disposer un niveau de qualité élevé grâce à une optimisation constante
- Contribuer activement au succès des unités de la Poste avec des solutions concurrentielles et innovantes

A man in a yellow shirt is working on server hardware in a data center. He is looking at a server rack and using a yellow screwdriver. The background shows other server racks and cables.

Importance de l'impact du travail mobile et du BYOD

Consommérisation

Personnes

Technologie

Consumérisation

Personnes

Technologie

«Ce que l'informatique aimerait... »

Consumérisation



«Modèle unique»



«Ce que le client aimerait avoir...»

Consumérisation



Consumérisation (1) - logiciel

What Happens in an Internet Minute?



And Future Growth is Staggering



Consumérisation (2) - appareils



Consommérisation

Personnes

Technologie

Répartition par générations**

Personnes

Digital Devide



	<p>Natifs du numérique* (Génération Y enfants du mi</p>	<p>Immigrants du numérique (Génération X baby boomers)</p>
Année de naissance	1980 - 2001	1965 - 1964
Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> • Optimiste • Esprit d'équipe • Capable d'effectuer plusieurs tâches à la fois 	<ul style="list-style-type: none"> • Esprit d'entreprise • Sensible au statut social

18

Le natif de l'ère numérique: une personne – deux mondes

Personnes

Professionnel


Privé



Consommérisation

Personnes

Technologie

A man in a yellow shirt is working on server racks in a data center. He is looking at a server unit and appears to be using a tool. The background shows rows of server racks with various cables and components.

Le travail mobile à la Poste

(Technologie)

Récapitulatif des connaissances quant à l'importance de l'impact

- Le besoin d'utiliser ses propres appareils pour effectuer son travail est une réalité.
- La multiplicité des appareils continuera à croître.
- La mobilité se situe à la fois à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.
- On attend du service IT interne des offres adaptées pour l'exécution du travail et la collaboration... sinon on se tourne vers l'extérieur.
- On attend un bon rapport qualité-prix, le respect des règles d'utilisation et de sécurité.
- Le besoin ne concerne pas (encore) tous les collaborateurs.

Technologie – bref exposé des faits



Appareil

Application

Données

Technologie – bref exposé des faits



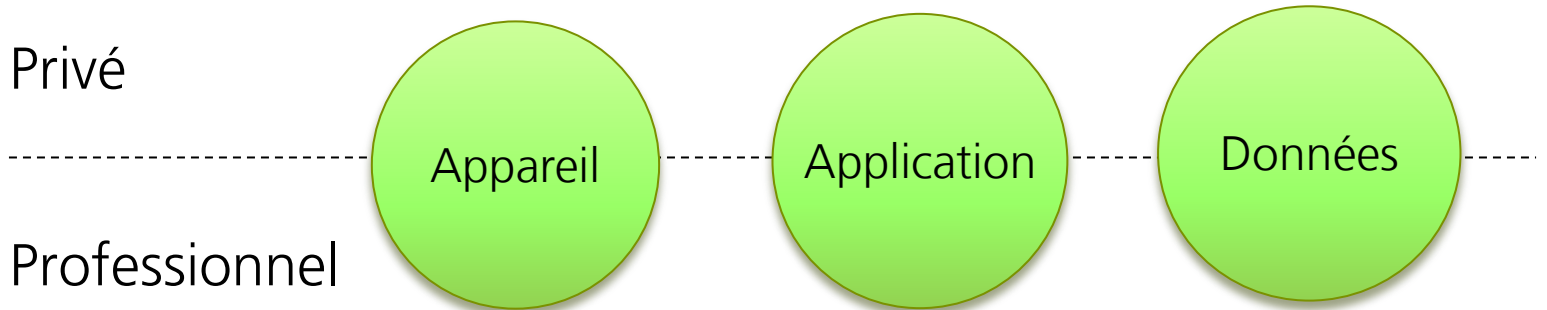
Privé

Professionnel

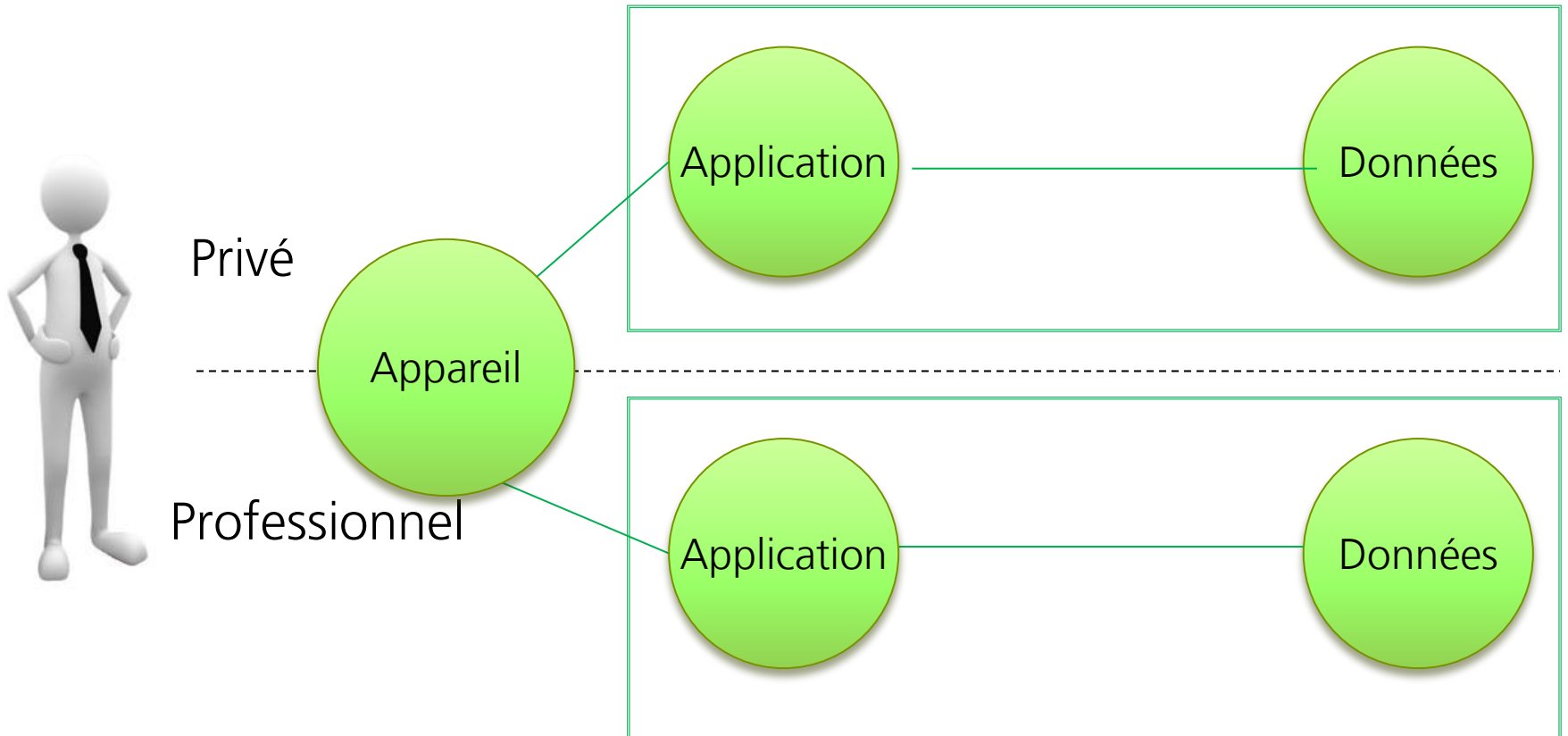
Appareil

Application

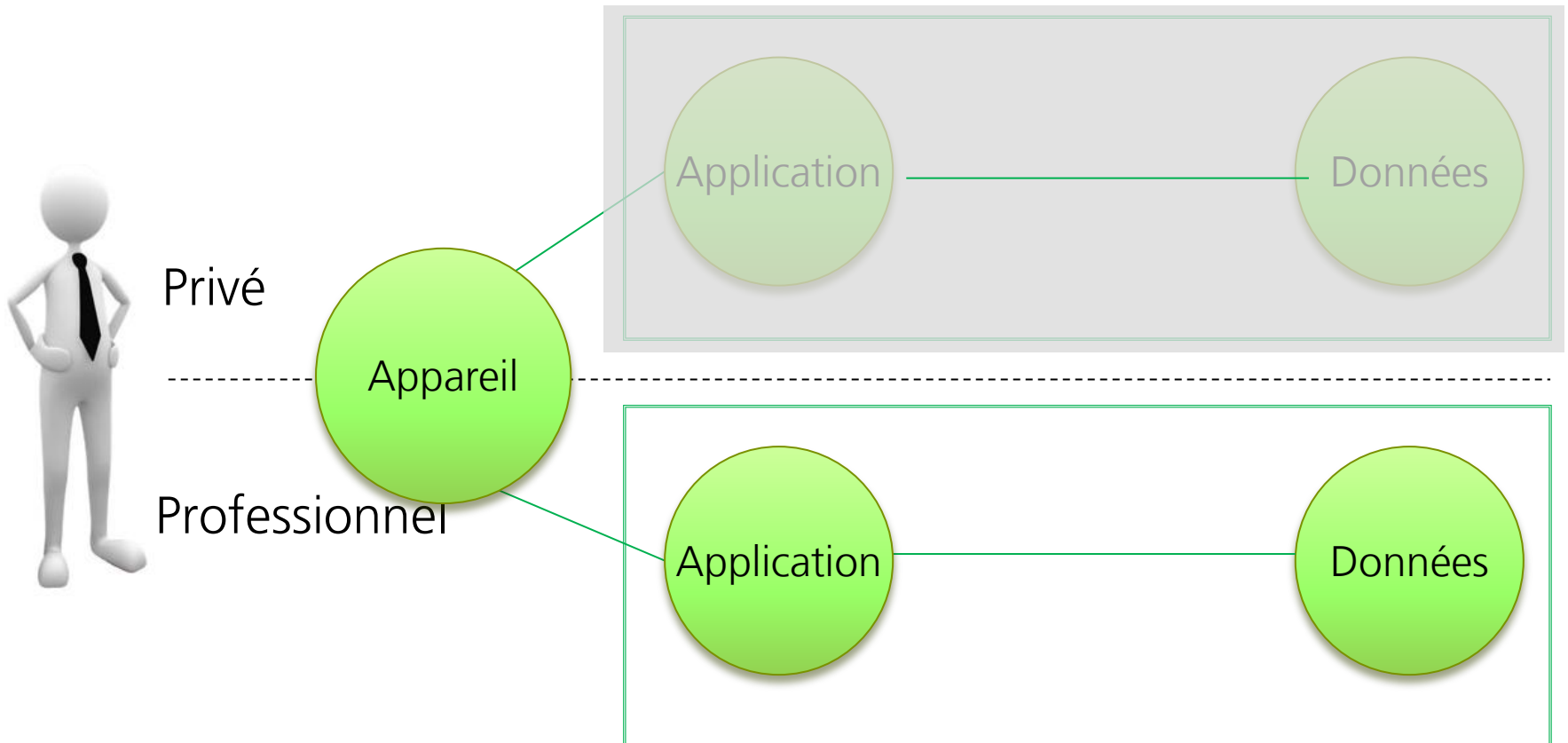
Données



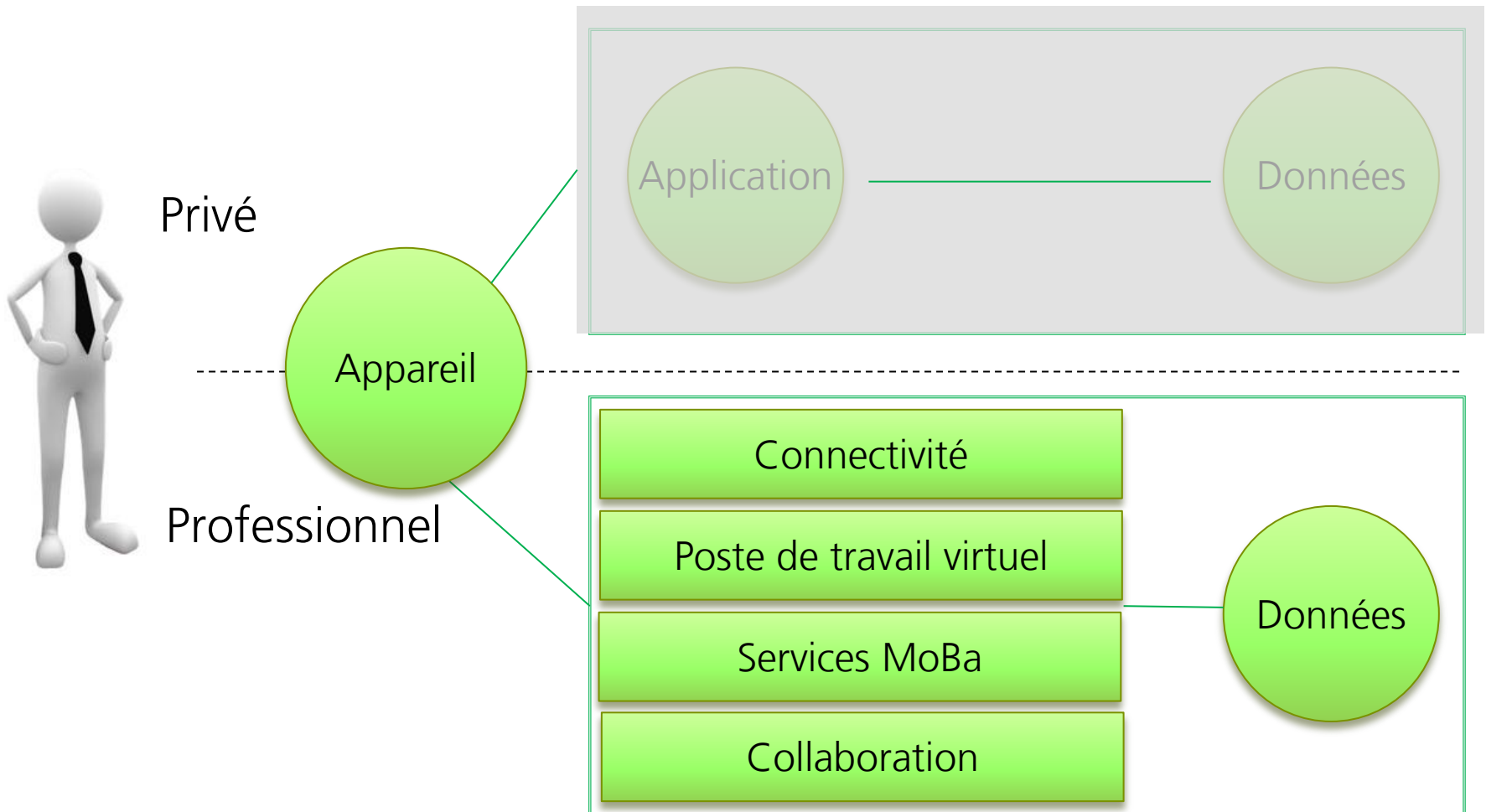
Technologie – aperçu d’une piste de solution



Technologie – aperçu d’une piste de solution



Solutions IT Poste – aperçu



Connectivité

Accès au réseau



Défi

Accès au réseau pour

- tous les appareils depuis l'intérieur et l'extérieur de la Poste
- Collaborateurs et tiers
- Réseau postal et Internet

Sécurité et facilité d'utilisation

Financement



Technique

Accès WLAN interne et externe (invité)

Compte Active Directory pour les collaborateurs

Portail d'accès depuis l'extérieur basé sur AdNovum avec autorisation/authentification de haute sécurité

VPN basé sur Checkpoint pour les apps

Network Access Control NAC (planifié) basé sur CISCO



Informations générales

Soutien des cadres supérieurs (VIP)

En concertation avec la sécurité d'IT

Participation d'utilisateurs de teste

Préfinancement l'infrastructur de base

Optimisation des coûts

Poste de travail virtuel

Accès au poste de travail de la Poste

Problématique:

Accès au poste de travail de tous les appareils en interne comme depuis l'extérieur

Sécurité et facilité d'utilisation

Financement



Technique

Solution Citrix

Accès à son propre PC et au serveur du terminal

Peut être commandé dans la boutique interne



Informations générales

Soutien des cadres supérieurs

Solutions établies pour les serveurs des terminaux

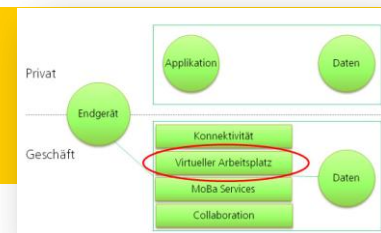
On reste sur un environnement Windows

Coûts additionnels pour les collaborateurs

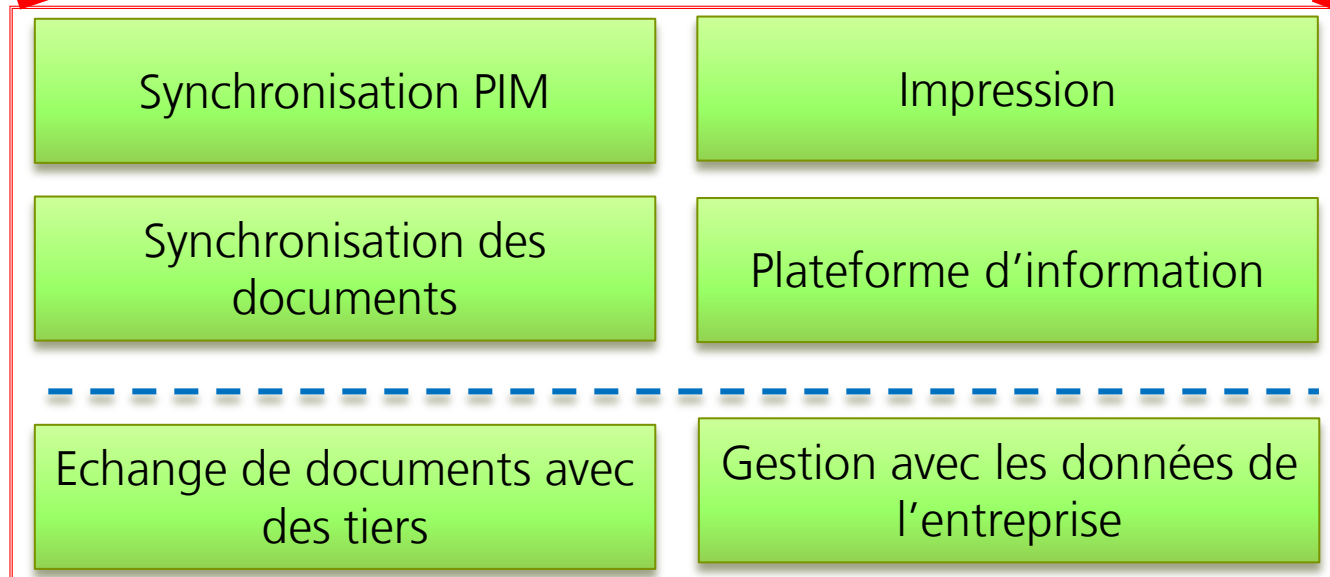
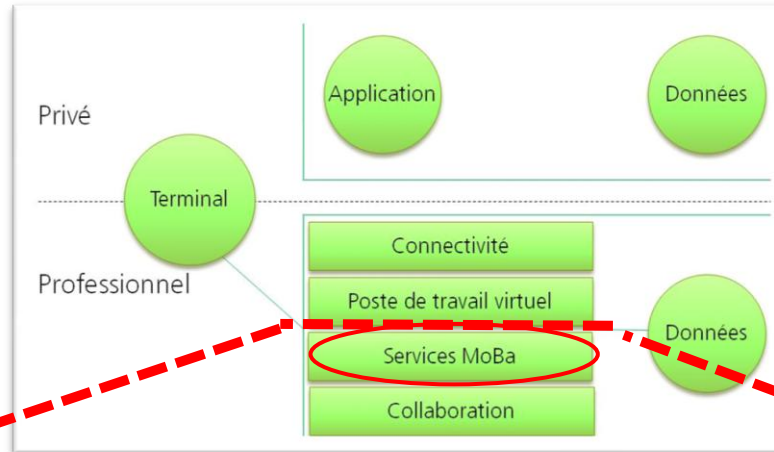
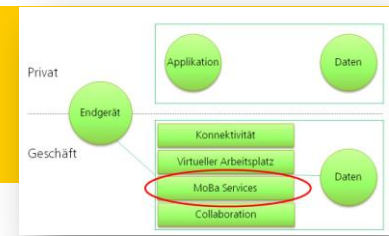
Optimisation des coûts chez les externes

Préfinancement par IT

Bureaux virtuels (VDI) planifiés

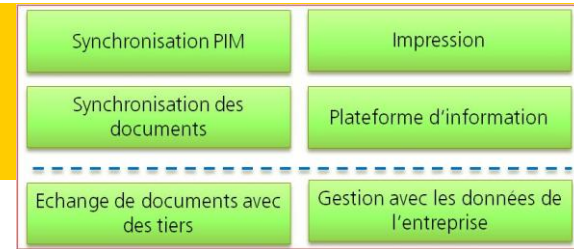


Services MoBa (aperçu)



Services MoBa

Travail Mobile



Défi

Données sur iPhone et iPad

Disponible quelque soit l'heure et le lieu

Sécurité et facilité d'utilisation

Financement

Technique

PIM: Mail, calendrier, contacts, tâches avec « ActiveSync»

Impression en interne = développement interne et simple

Traiter les documents (synchronisation) avec «Cortado» (privat cloud)

Portail mobile et AppStore de la Poste = plateforme d'information

Echange de documents (sécurité supérieur) avec des tiers = «Swiss Trust Room»

Accès aux données de l'entreprise (cockpit) avec plateforme SAP (en test)

Informations générales

Service à bas coût pour peu d'utilisateurs.

Nombreuses applications isolées avec fonctions dédiées.

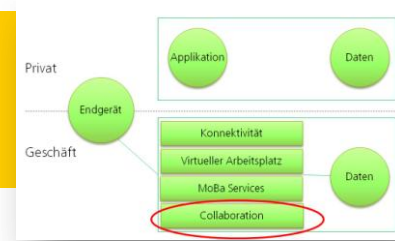
La possibilité de travailler offline est importante.

Coûts additionnels pour les collaborateurs.

Le facteur «fun» entraîne une augmentation de la productivité.

Android ne fait actuellement pas partie du service.

Collaboration



Défi

- Tournant dans l'organisation: vers une collaboration «sans limite»
- Protection des données
- Sécurité et facilité d'utilisation
- Financement / Modèles de licence



Technique

Vidéoconférence (téléprésence sur une base Cisco)

Collaboration avec Lync

Exchange, Outlook

Média sociaux

- Extérieure à l'entreprise sur différentes plateformes (p. ex. Twitter, Facebook)
- Internes à l'entreprise



Informations générales

- Défis culturels, non techniques
- Attentes:
 - accroissement de l'efficacité des collaborateurs
 - cycles de vie et d'innovation plus courts

Evaluation



L'eau trouve toujours son chemin, et donc:

- Prenez au sérieux l'utilisateur et ses besoins.
- Apportez aux utilisateurs des solutions adéquates par rapport aux offres du marché.
- Apportez une valeur ajoutée (support/intégration) aux solutions.
- Favorisez les fonctions self-service.
- Tournez le dos aux solutions parfaites et concentrez-vous sur des solutions standards et économiques.

A man in a light-colored shirt is working on a server rack in a data center. He is looking at a server unit and appears to be adjusting or connecting something. The server rack is filled with various components, including cables and cooling fans. The background shows other server racks in the room.

Evaluation / récapitulatif

Synthèse

- ✓ Les déclencheurs des solutions BYOD sont les personnes et la consomérisation
- ✓ Ne rien proposer ou bien interdire n'est pas une stratégie... car les utilisateurs trouvent une voie alternative.
- ✓ Le rapport qualité-prix doit être le fruit d'une mûre réflexion.
- ✓ Utiliser le potentiel des outils existants (privés et professionnels).
- ✓ La solution idéale n'existe pas.
- ✓ Le soutien du management est nécessaire.

Questions et discussion

