

# Norwegian dans les nuages avec Office 365



« La nouvelle solution Cloud a entraîné une baisse importante des demandes de support au service informatique de la part des utilisateurs »

– Nous savions que la solution Exchange existante n'était pas capable de gérer l'augmentation imminente du nombre d'employés. Lors de l'installation d'Office 365 avec une nouvelle solution Exchange, nous avons profité de cette opportunité pour passer au Cloud – et à la solution vidéo standardisée sur Lync.

Petter Granviken, chef des opérations informatiques de Norwegian Air Shuttle ASA. « En travaillant avec Crayon, la compagnie aérienne a été en mesure de déplacer plusieurs milliers d'employés de leurs propres serveurs sur Exchange dans le cloud, au cours d'un projet achevé en mai ».

## Le challenge : Les défis de la croissance nécessitaient une nouvelle solution

Notre département IT est constitué de 10 personnes, pour une entreprise qui comptera bientôt plus de 6 500 employés. L'exécution de l'ensemble du système par nos équipes sur nos propres serveurs était un travail difficile et coûteux. – Nous savions que la solution Exchange existante n'était pas capable de gérer l'augmentation imminente du nombre d'employés et nous avons dû innover en termes de choix de plate-forme et de modèle d'opérations. Les informaticiens sont des travailleurs hautement qualifiés et coûteux, leurs compétences ne devrait donc pas se limiter à redémarrer les serveurs ou aider les employés ayant utilisé tout l'espace de stockage dans leur boîte aux lettres, dit Granviken.

- Sur le terrain, Norwegian possède environ 1 000 serveurs répartis sur divers sites dans une « salle des machines virtuelles ». Environ 800 d'entre eux sont virtualisés.

- 600 ordinateurs/serveurs voyagent à travers les nuages tous les jours à bord de 100 avions dont le mode de saisie des données peut être « manuel » (*User input*) ou « automatique » (*Automatic input*).

- Gère approximativement 150 applications, 2 000 périphériques, 6 500 employés, 90 « agences » et 416 vols vers 126 destinations sur quatre continents.

## La solution : Exchange dans le cloud et Lync au sol

– Grâce à notre engagement avec Crayon, nous avons détaillé le projet qui consistait à basculer la plupart de nos serveurs Exchange vers le Cloud – en utilisant Lync dans différentes parties de l'organisation. Nous avons opté pour la solution Exchange Online 2013 avec Office 365.

Un millier de collaborateurs possèdent des versions web et bureau pour Outlook et Office suite avec Lync, alors que l'équipage se connecte par l'intermédiaire du navigateur Web. Certains éléments sont toujours gérés sur nos propres serveurs avec un partenaire des opérations, mais notre objectif à long terme est de nous orienter autant que possible sur une solution Cloud.

## Résultat : Des opérations informatiques plus efficaces ; plus de disponibilité pour les autres activités

Nous avons participé au projet dès sa mise en œuvre et réalisé une partie importante du travail avec le concours des équipes Crayon à bord. Le niveau de sécurité a ainsi été augmenté et les problèmes ont pu être résolus dès leur apparition. Le transfert des emails s'est achevé en mai et nous savons que l'opération fut un succès car les employés n'ont presque pas remarqué le processus. La nouvelle solution Cloud a entraîné une baisse importante des demandes de support au service informatique de la part des utilisateurs – c'est la preuve que



« Notre département IT est constitué de 10 personnes, pour une entreprise qui comptera bientôt plus de 6 500 employés. »



L'opération a été un succès. Nous travaillons déjà plus efficacement et sommes capables de créer plusieurs comptes utilisateurs simultanément en exécutant un script. Les 1 000 membres du personnel administratif disposent de cinq installations Office disponibles, ce qui leur confère une souplesse accrue et qu'ils se connectent via le bureau ou le navigateur, la question de la boîte de réception pleine est de l'histoire ancienne.

– Avec Exchange Online 2013, nous avons commencé à utiliser Lync pour la communication entre les centres de service clients et pour le personnel technique. Ces groupes sont basés dans divers endroits et Lync a facilité la mise en contact et le remplacement des réunions physiques par des réunions en ligne. Nous avons également observé que cette forme de communication instantanée permet aux responsables de résoudre les situations plus rapidement. Au même moment, Lync nous a permis de nous conformer aux exigences strictes de l'autorité de l'aviation sur le système de gestion de crises, en nous permettant d'être connectés très rapidement.

– Nous travaillons désormais sur Sharepoint dans le Cloud. Un de nos objectifs est de partager notre quotidien et des documents relatifs au Centre des Opérations actif 24/7 toute l'année, conclut Petter Granviken, chef des Opérations IT de Norwegian.