

voyages-
snCF.com



IF YOU WANT TO GO FAST, GO ALONE.

IF YOU WANT TO GO FAR, GO TOGETHER.

- African Proverb

L'ACTEUR MAJEUR DU E-COMMERCE

1^{er} E-COMMERCANT

EN FRANCE

83 M

DE VOYAGES VENDUS EN 2015

13 M

TELECHARGEMENTS DE
L'APPLICATION MOBILE

3,1%

DE CROISSANCE
EN 2015

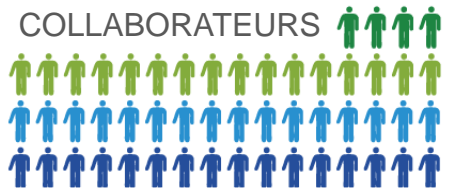
4,32 Mds€

VOLUME
D'AFFAIRES
EN 2015

763 M€

Volume d'affaires à
l'international

1000

COLLABORATEURS 

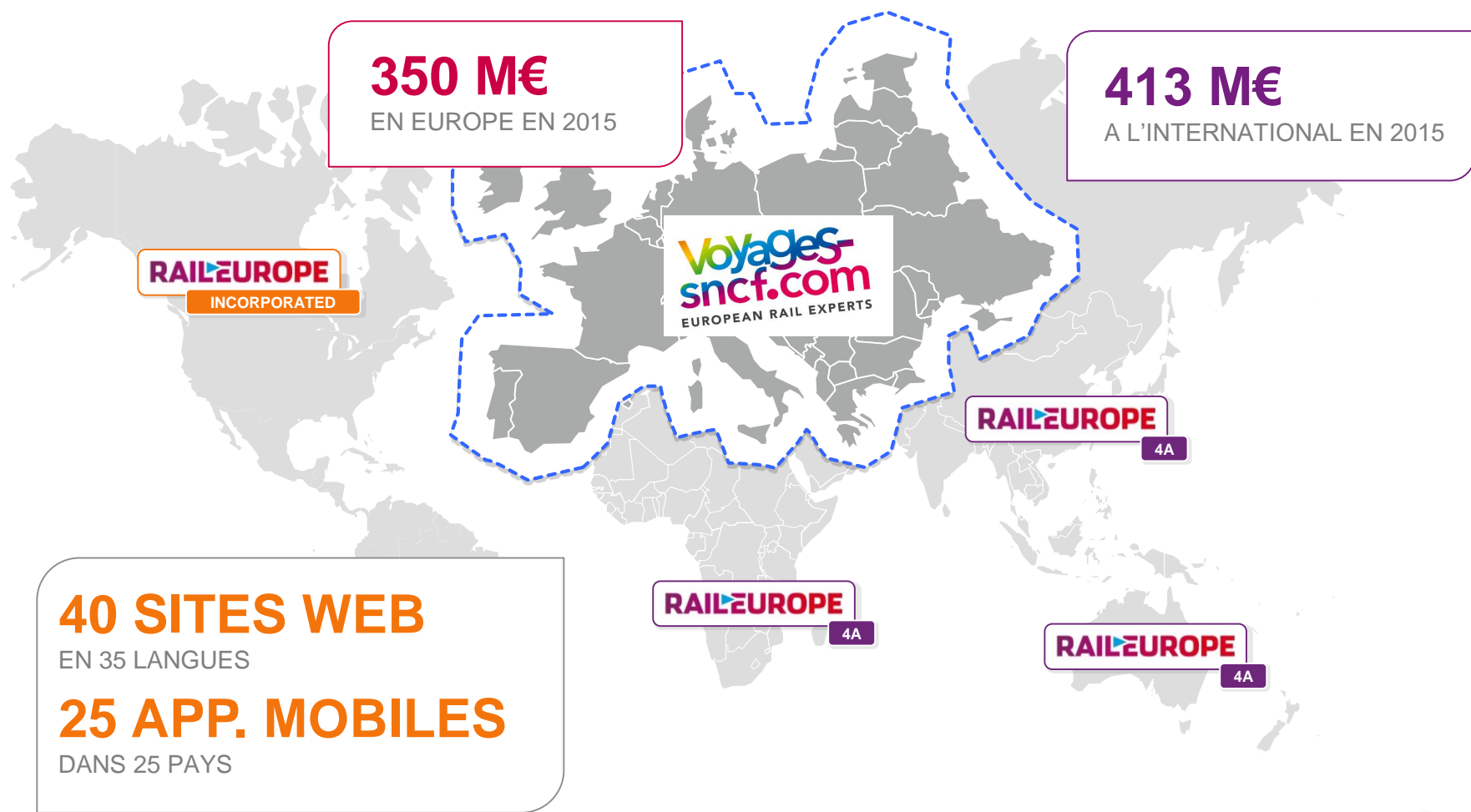
2/3

DÉDIÉS A
L'INTERNATIONAL

52%

DE FEMMES

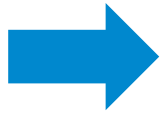
REFERENCE INTERNATIONALE DE LA DESTINATION FRANCE



WVSC

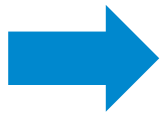
T E C H N O L O G I E S

VSC technologies deux missions complémentaires



GÉRER LES SYSTÈMES D'INFORMATION DE VOYAGES- SNCF.COM

MAINTENANCE DÉVELOPPEMENT DU SITE INTERNET ET DES
APPLICATIONS ET OUTILS MOBILES



PROPOSER SON EXPERTISE DE DISTRIBUTION DIGITALE

FOURNIR DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES MULTINET, WEB &
MOBILE AU GROUPE SNCF (SNCF DIRECT, SNCF.COM, CARTES
COMMERCIALES, CARTES DE FIDÉLITÉ, JUNIOR & COMPAGNIE,
FIDELITE TER, etc.)



VSC 2016

198
Contributeurs

15
Feature Teams



+4.000
Stories

72
Projets

66
AB Tests

233
releases

800
stands up
et démo

2016

TU VAS TE
TRANSFORMER!!



... ET LE
"S'IL VOUS,
PLAIT!!

FLAC



"Manager autrement"

JE PENSE DONC TU SUIS !



Milon

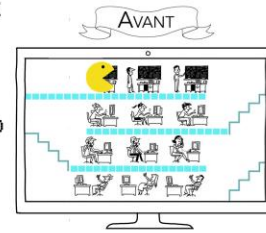
EVOLUER POUR ALLER AU RYTHME DU BUSINESS DIGITAL

- **La techno**
 - **La méthode**
 - **Le management**

EVOLUER POUR ALLER AU RYTHME DU BUSINESS DIGITAL



EN RENDANT L'ENTREPRISE



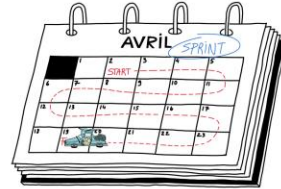
ET LE TIME TO MARKET...



SCRUM



LES ÉQUIPES CONSTRUENT DE MANIÈRE ITERATIVE ET COLLABORATIVE DES PRODUITS



EN 2013

EXPLOITANTS



"DEVOPS"

TESTS



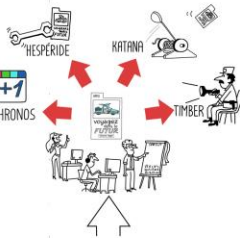
CIBLÉS

IMAGINONS UN NOUVEAU PRODUIT !



AUTOROUTE DE DÉPLOIEMENT

JUSQU'À LA PRODUCTION



ELLE TESTE LES FONCTIONNALITÉS ET LA ROBUSTESSE DU CODE



MÉTIER DÉVELOPPEURS



PRODUIT

EXPLOITANTS

PRÉFÉRER DES ÉQUIPES POLYVALENTES À DES ÉQUIPES SPÉCIALISÉES



ALLER PLUS LOIN DANS LE DIAGNOSTICS DE NOS ERREURS



ENCOURAGER L'ESPRIT D'ENTREPRISE ET ACCOMPAGNER LA PRISE DE RISQUE



EVOLUER POUR ALLER AU RYTHME DU BUSINESS DIGITAL



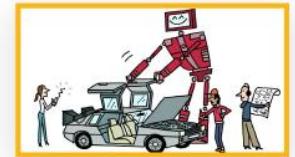
EN 2012, NOUS AVONS GÉNÉRALISÉ SCRUM



FOCALISÉE SUR UNE FONCTIONNALITÉ, ELLE MAÎTRISE CONCEPTION...



... DÉVELOPPEMENT, MESURE ET MISE EN PRODUCTION



LES UTILISATEURS SONT IMPLIQUÉS SUR LES PROJETS



CHAQUE SPRINT DES NOUVEAUX MODULES PART EN PRODUCTION



LA NOUVELLE HOME EST RÉALISÉE DANS CE NOUVEAU MODE



DU MANAGER CONTRÔLEUR AU MANAGER COACH



DES OBJECTIFS COMMUNS POUR DÉVELOPPER L'AUTONOMIE



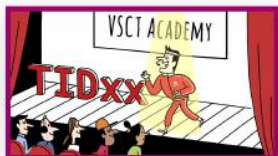
DES SUCCÈS POUR DEVENIR PLUS AMBITIEUX



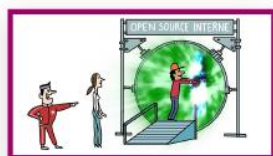
PROFITER DES PROJETS POUR RÉNOVER LE SI



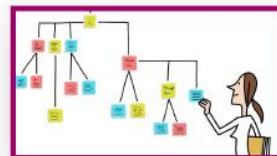
POUR GARANTIR LA COHÉRENCE, SUIVRE DES RÈGLES COMMUNES



LA VSCT ACADEMY PROMÈUT NOTRE AGLITÉ



OPEN SOURCE INTERNE POUR RÉDUIRE LES DÉPENDANCES



PUBLIER L'ARBRE DES OBJECTIFS VSCT



LA DIGITAL FACTORY EXPORTE LA CULTURE AGILE



EVOLUER POUR ALLER AU RYTHME DU BUSINESS DIGITAL



SCRUM en 2012



Feature Team en 2015



Les idées peuvent
venir de tous



Le client est le seul
juge de paix



Cadencement de la revue
et de la priorisation des
fonctionnalités



Nos clients adoptent
notre démarche agile



Le code devrait être
la propriété de tous



Comment ouvrir
son code ?



Adhésion libre des
collaborateurs à des
objectifs



Les objectifs de tous
constituent l'arbre des
ambitions



La VSCT Academy pour
accélérer la montée en
compétence



Refactorer sans
programme de refonte



2017 consolidation
des acquis



Partager notre cloud
hybride



Partager notre usine
logicielle devops



Les experts mieux
associés à la définition
de la stratégie



Encourager l'entraide
et la confiance



EVOLUER POUR ALLER AU RYTHME DU BUSINESS DIGITAL

- **Le management**
 - **La méthode**
 - **La techno**

Quand on lui demande comment il conçoit son rôle de PDG de Nike, Mark Parker répond qu'il se voit comme un rédacteur en chef:

j'aide mes collaborateurs à améliorer leurs idées, et ils m'aident à améliorer les miennes.

Les ambitions se partagent Les objectifs s'atteignent.



VSCT DÉLIVRE ET OPÈRE LE SI VSC.
VSCT CONTRIBUE À LA DIGITALISATION SNCF ET À LA TRANSFORMATION DE SON SI.
ENTHOUSIASTES, EXPERTES ET AGILES, NOS ÉQUIPES DÉLIVRENT DES PROJETS DE BOUT EN BOUT.
RESPONSABLES, ELLES IMAGINENT DES SOLUTIONS, LES DÉVELOPPENT ET LES EXPLOITENT.

VSCT DÉLIVRE ET OPÈRE LE SI VSC.

**VSCT CONTRIBUE À LA DIGITALISATION SNCF
ET À LA TRANSFORMATION DE SON SI.**

**ENTHOUSIASTES, EXPERTES ET AGILES,
NOS ÉQUIPES DÉLIVRENT DES PROJETS DE BOUT EN BOUT.**

**RESPONSABLES, ELLES IMAGINENT DES SOLUTIONS,
LES DÉVELOPPENT ET LES EXPLOITENT.**



**Voyages-
snCF.com**

NOTRE CULTURE DE L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

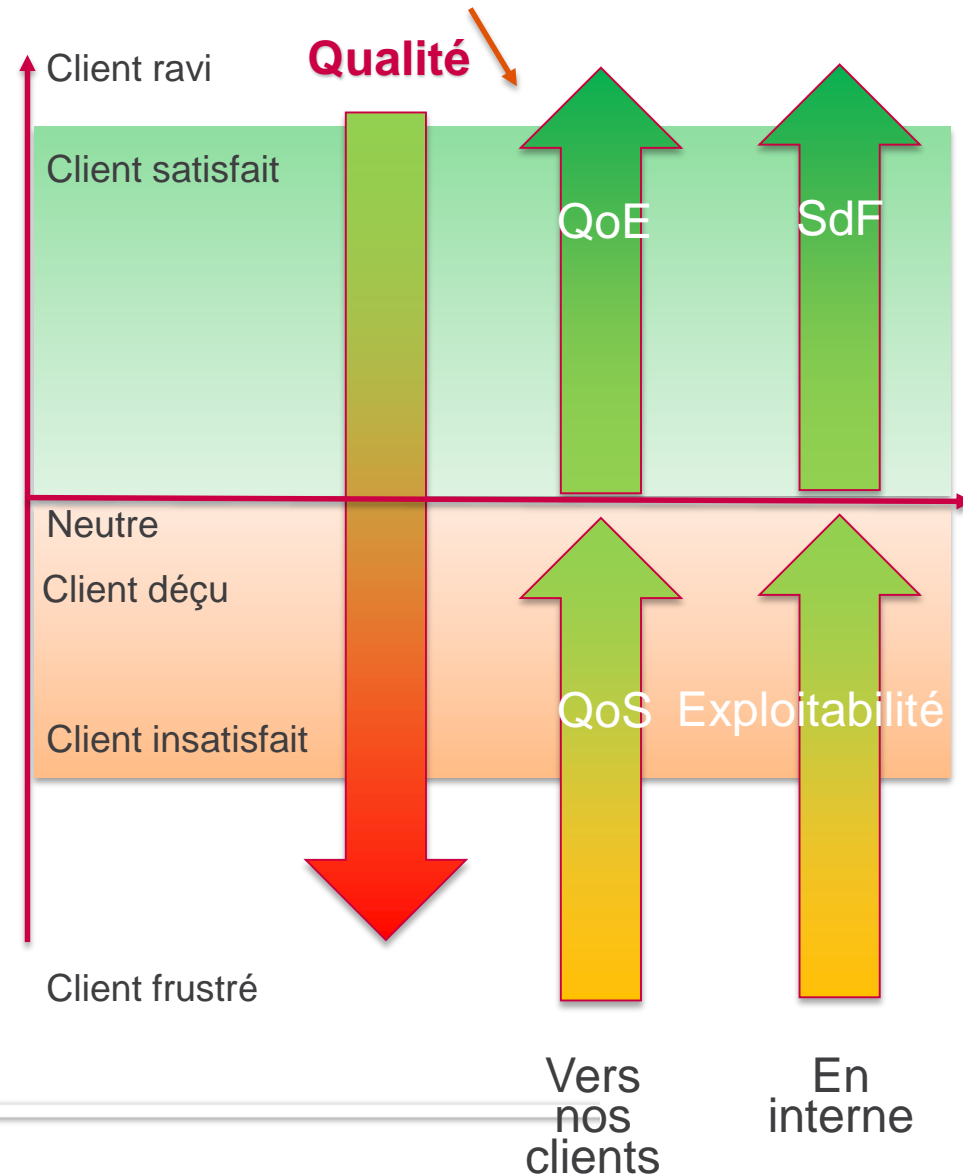


Comment maintenir la performance du système en le faisant évoluer sans dégrader sa stabilité ?

➤ En construisant un **modèle Excellence Opérationnelle** transverse à tout VSCT permettant de passer de :

➤ La **Qualité de Service (QoS)** à la **Qualité d'Expérience Client (QoE)**

➤ L'**Exploitabilité** de nos systèmes à leur **Sureté de Fonctionnement (SdF)**



DE LA QOS À LA QOE, DE L'EXPLOITABILITÉ À LA SDF

La Qualité de service QoS (Quality Of Service)

- exprime la capacité d'un réseau à fournir un service : performance et disponibilité



La Qualité d'Expérience Client QoE (Quality Of Experience)

- exprime la qualité perçue par l'utilisateur final, incluant la chaîne de bout-en-bout



Changement de perspective
et d'échelle


Exploitabilité

- conformité aux Normes d'Exploitation

Sûreté de Fonctionnement

- aptitude à délivrer un service avec une confiance justifiée
- aptitude à éviter des défaillances du service plus fréquentes ou plus graves qu'acceptables

Notre culture de l'Excellence Opérationnelle



L'objectif de ce modèle est de nous permettre d'améliorer le degré de plaisir de nos utilisateurs dans l'usage de nos applications ou services (Qualité d'Expérience - QoE), en garantissant un niveau de confiance justifiée dans les évolutions que nous apportons (Sûreté de Fonctionnement - SdF).
Il nous permet de nous synchroniser autour d'objectifs communs.

QoE

Clientologie

« **Qui parle, sème. Qui écoute, récolte** »
Assumer une information « vivante », pertinente et cohérente sur chaque canal. Respecter et intégrer les remarques de mon client en lui proposant un service simple et compréhensible dans le respect de la marque et de ses valeurs.

Audace

« **Sortir de nos zones de confort** »

Proposer des produits inédits à forte valeur ajoutée, qui anticipent les besoins du client et le rendent heureux.



Simplicité, fluidité & cohérence

« **Don't make me think** »
Imaginer des applications intuitives, fluides et cohérentes sur l'ensemble de nos produits, accessibles à tous, avec accès immédiat aux informations dont le client a besoin.



Fédération & synergie

« **Un pour tous et tous pour un** »

Mettre en commun les initiatives pour concevoir un produit facile à corriger et à faire évoluer grâce à des pratiques et des outils partagés par tous.



Résilience

« **Même pas mal** »

Construire une application en laquelle j'ai confiance, toujours en état de fonctionnement optimal. Quelles que soient les perturbations, les applications me proposent des services et des solutions concrètes à mes demandes en toute sécurité, quitte à se placer en mode dégradé.



Disponibilité

« **Je serai toujours là pour toi** »

Assurer un service continu des services critiques par une architecture scalée et redondée. Minimiser les impacts des défaillances internes et externes. Offrir une expérience qui s'adapte aux limitations de l'environnement client.



IT-Bilité

« **Aussitôt dit, aussitôt fait, aussitôt sûr** »

Amener notre SI à un état souhaité et le maintenir dans cet état facilement, rapidement et avec la certitude d'avoir le résultat recherché. Disposer d'outils simples, flexibles, réactifs et évolutifs, permettant de détecter et de corriger rapidement les anomalies.

SdF

Diagnosticabilité

« **Ce ne sont pas les problèmes que vous recherchez** »
Historiser les événements permettant de comprendre, reproduire, analyser une situation client. Alerter sur la base de cette historisation en fonction d'indicateurs techniques et business.

Confidentialité

« **CNIL is watching you, NSA can't** »
Concevoir des applications et architectures qui protègent et n'exposent pas les informations sensibles et confidentielles, les associer à des processus adaptés.

Continuous delivery

« **Installer & tester sans y penser** »
Connaître l'état de mon application et de ses développements grâce à un cycle de vie pensé pour l'automatisation. Rendre plus simple et plus accessible les tests des produits ou solutions.

Supervisabilité

« **La casserole qu'on surveille ne déborde jamais** »
Pouvoir à chaque instant informer sur l'état d'une application. Suivre au quotidien les métriques applicatives.

MERCI



Voyages-
snCF.com