

Airbus

Le soutien opérationnel prend son envol chez Airbus.

Lorsque le carnet de commandes d'une entreprise se remplit à vue d'œil, comme c'est le cas chez Airbus, les dirigeants doivent s'assurer que les unités d'affaires et les fournisseurs ont accès au meilleur soutien opérationnel possible.

LE DÉFI

Airbus avait beaucoup de pain sur la planche et devait composer avec des échéances serrées et des exigences rigoureuses en matière de qualité. Pour cette raison, l'entreprise a décidé, en 2003, d'améliorer le niveau de soutien et de savoir-faire opérationnels offerts au personnel et aux fournisseurs.

Le défi était clair. Dans le but d'offrir un soutien centralisé et spécialisé pour chaque application, Airbus avait besoin d'une équipe faisant preuve de profondes connaissances techniques et fonctionnelles – et pouvant offrir des services en quatre langues. Un centre d'assistance dédié libérerait les équipes de projets; elles n'auraient plus à s'occuper des problèmes et des demandes des utilisateurs finaux.

Airbus avait les objectifs suivants :

- réduire ses coûts tout en améliorant ses activités;
- offrir un soutien de haute qualité;
- procurer à son personnel un soutien axé sur la valeur;
- utiliser une architecture de type catalogue pour la gestion de la prestation de services.

LA SOLUTION

La mise en place du centre d'assistance représentait un défi en soi, mais les équipes de CGI et d'Airbus étaient prêtes à le relever. Le nouveau centre offrirait un soutien de « niveau 2 » relatif aux applications de la chaîne d'approvisionnement et de logistique.

Airbus souhaitait que le centre d'assistance atteigne les objectifs suivants :

- améliorer la collaboration avec le centre d'assistance mondial, lequel offre un soutien de « niveau 1 »;
- maintenir les dirigeants et les chefs de projets à l'affût des problèmes;
- réunir une équipe faisant preuve de profondes connaissances techniques et fonctionnelles et pouvant offrir des services en quatre langues (anglais, français, allemand et espagnol).

Pour relever ce défi, la stratégie d'Airbus et de CGI mettait l'accent sur :

- l'amélioration de l'efficacité des activités de l'entreprise;
- la conformité à la bibliothèque d'infrastructures des TI (« ITIL ») et à d'autres meilleures pratiques;
- l'utilisation des outils pertinents pour chaque tâche;

ÉTUDE DE CAS

SERVICES AÉRIENS

Airbus fabrique la moitié des aéronefs comptant plus de cent places, ce qui en fait l'un des principaux fabricants d'aéronefs au monde.

Airbus, dont le siège social se trouve à Toulouse, en France, fait partie du groupe EADS (« European Aeronautical Defense Systems »). L'entreprise réunit un réseau mondial de plus de 1 500 fournisseurs dans plus de 30 pays.

- l'organisation des services pertinents en catalogue afin d'en tirer le meilleur parti;
- la collaboration entre le centre d'assistance et les équipes de projets pour faire des économies et améliorer les services;
- la consultation des rapports pertinents pour offrir un soutien conforme aux exigences du niveau de service.

« Un soutien personnalisé constitue une véritable force motrice des améliorations continues et des communications d'entreprises. »

Isabelle Pages, Amélioration continue des projets et des processus
(Gestion de la performance et amélioration de la qualité), Airbus

LES RÉSULTATS

Le centre d'assistance mis en œuvre par CGI a aidé Airbus à améliorer son soutien opérationnel d'année en année. Les chiffres ne mentent pas. CGI prend en charge toutes les activités de soutien opérationnel. Les utilisateurs ont accès à l'information dont ils ont besoin au bon moment, ce qui améliore leur efficacité et leur productivité.

L'équipe du centre d'assistance, composée de 30 professionnels, offre à environ 100 000 utilisateurs partout au monde un soutien pour 16 applications. Ses activités s'élèvent au traitement d'environ 15 000 demandes par année. Et ce n'est pas tout : en 2006, Airbus a décidé d'impartir tous ses services de soutien à l'approvisionnement auprès de CGI selon sa nouvelle stratégie de « faire ou faire faire ».

Grâce à la solution de CGI, Airbus a atteint les objectifs suivants :

- une amélioration de la qualité du soutien aux utilisateurs;
- une réduction des coûts;
- une diminution de la complexité;
- une augmentation de la souplesse.

Le succès du centre d'assistance a mené Airbus à confier à CGI plusieurs autres services de développement et de soutien d'applications, dont :

- du soutien lors du plus important projet SAP d'Airbus;
- du soutien pour le développement d'un système de gestion électronique des documents (SGED) utilisant la technologie FileNet.

« CGI peut être fière de soutenir 100 000 utilisateurs de 16 applications partout au monde. Les utilisateurs sont continuellement ravis de la qualité du service : les commentaires révèlent un haut taux de satisfaction de leur part. En moyenne, 90 % des utilisateurs sont satisfaits ou très satisfaits. »

Hervé Montézin, responsable de l'approvisionnement du centre d'assistance d'Airbus

Nota – Le projet sur lequel porte cette étude a été mis en œuvre par Logica, acquise par CGI en août 2012.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à info@cgi.com ou visitez www.cgi.com.

PRINCIPAUX AVANTAGES

SERVICES AÉRIENS

CGI a offert à Airbus les avantages suivants :

- la transmission des connaissances et de l'expérience;
- un soutien de qualité aux utilisateurs, fondé sur les meilleures pratiques;
- un soutien qui s'arrime aux objectifs d'affaires;
- une réduction des coûts de soutien en dépit d'une augmentation de la productivité;
- une amélioration continue des services.