

## CGI met en œuvre une plateforme API moderne chez Finnair pour soutenir la vente de services auxiliaires

La numérisation pour atteindre la croissance grâce à un modèle DevOps

Fondée en 1923, Finnair est l'une des premières compagnies aériennes au monde et l'une des plus sécuritaires. Son modèle d'affaires est celui d'un transporteur en réseau spécialisé dans les vols entre l'Asie et l'Europe. La position géographique d'Helsinki confère à Finnair un avantage compétitif structurel qui lui permet d'offrir les correspondances directes les plus rapides vers les marchés asiatiques en pleine croissance.

Le vaste réseau de Finnair propose des connexions vers 19 villes en Asie, 7 villes en Amérique du Nord et plus de 100 destinations en Europe. Pionnière en matière de durabilité, Finnair a été la première compagnie aérienne à faire voler l'Airbus A350 XWB, un avion de nouvelle génération éco-intelligent, et également la première à être classée à l'indice de déclaration du bilan carbone du Carbon Disclosure Project.



### La vision **et le parcours** de Finnair

L'orientation stratégique de Finnair est guidée par sa vision d'offrir une expérience nordique unique à ses clients. La compagnie aérienne se concentre à cette fin sur quatre objectifs pour 2016-2018 :

1. **Croissance** – Accélération de la croissance du marché, y compris la vente de produits auxiliaires
2. **Expérience client** – Amélioration de l'expérience client de bout en bout
3. **Expérience des employés** – Concentration sur l'attribution des ressources, le leadership, l'apprentissage et le perfectionnement des employés
4. **Transformation** – Enrichissement des actifs pour soutenir les besoins d'affaires croissants, y compris les capacités principales (données, innovation, réflexion axée sur l'utilisateur), l'expérience numérique des employés et la poursuite de la transformation TI

Pour atteindre ces objectifs, Finnair investit dans la numérisation afin de promouvoir de nouveaux produits et services, des outils de productivité pour les employés et des occasions d'affaires avec des partenaires et d'autres entreprises de son écosystème. En 2016, Finnair a choisi CGI comme l'un de ses partenaires stratégiques pour poursuivre sa transformation.



### Fournir des capacités complètes **et stimuler un développement agile**

La collaboration entre CGI et Finnair a commencé en 2006, l'année où les médias sociaux et le contenu généré par les utilisateurs sont devenus choses courantes. Finnair souhaitait mettre en place un site Web de nouvelle génération pour communiquer avec ses clients et s'est tournée vers CGI.

Grâce à ses capacités complètes, CGI a assuré la prestation des services d'infrastructure et des solutions de PI, et a mis en place une plateforme d'intégration pour aider Finnair à accroître son efficacité, à réaliser des économies et à atteindre d'autres résultats d'affaires stratégiques. Lorsque Finnair a eu besoin d'une plus grande souplesse opérationnelle pour intégrer de façon plus dynamique l'informatique en nuage, CGI a procédé à des démonstrations de faisabilité en nuage dès le début de processus et fourni des services-conseils en architecture afin d'aider Finnair à définir sa prochaine plateforme de TI.

Mentionnons que les équipes de CGI chez Finnair ont été les premières à proposer un développement agile, un hébergement dans un environnement en nuage public et des outils de développement, ce qui a permis de façonner le modèle de développement et exploitation (DevOps) actuel de Finnair.

## Soutien à la **transformation** de Finnair

Grâce aux projets numériques en cours dans le cadre de son programme de transformation, Finnair cherche à atteindre les objectifs suivants.

- Déplacer le plus de services possible vers le nuage
- Développer des applications grâce à des équipes interfonctionnelles
- Préparer l'entreprise à une mise sur le marché plus souple et plus rapide
- Créer un modèle omnicanal de ventes et de services

Pour atteindre ces objectifs, Finnair avait besoin d'une approche plus flexible et plus agile pour le développement et la maintenance de ses services numériques. Avec l'aide de CGI, elle a adopté un modèle DevOps et son premier projet a été de créer une plateforme API pour soutenir la vente de services auxiliaires.



## Mettre en place une plateforme pour l'avenir **grâce à des API et un modèle DevOps**

La vente de produits auxiliaires (p. ex. surclassements en classe affaires, bagages supplémentaires, repas de qualité supérieure, etc.) est l'une des principales tendances du transport aérien. Comme la vente de billets permet généralement de générer de faibles marges, les produits auxiliaires aident à augmenter les revenus. Grâce aux ventes additionnelles et à la vente croisée de produits auxiliaires, les compagnies aériennes peuvent générer davantage de profits et accroître leur compétitivité.

Par le passé, les ventes auxiliaires étaient gérées par une plateforme pour tous les produits qui ne prenait en charge qu'un canal unique de vente. La gestion des points de fidélité, des paiements par carte de crédit et d'autres processus d'arrière-guichet a toujours représenté un défi, car les différents renseignements sont gérés par des systèmes distincts. Par exemple, un système gère les points de fidélité et un autre assure la gestion des paiements.

L'équipe de développement et exploitation de CGI a mis en place une plateforme API moderne pour Finnair, qui camoufle la complexité de cet arrière-guichet tout en soutenant des canaux de ventes multiples. La nouvelle plateforme simplifie la vente et la distribution de produits auxiliaires en permettant par exemple la gestion de l'ensemble de la logistique lorsqu'un passager utilise une carte de fidélité, une carte de crédit et des numéros de vol. L'API prend en charge à la fois les canaux Web et d'applications mobiles (iOS et Android), et l'ajout de nouveaux canaux est facilité.

Lors du développement de la plateforme, CGI a mis en œuvre un nouveau modèle DevOps pour soutenir une collaboration solide et interfonctionnelle entre les équipes de Finnair et ses fournisseurs. Pour cela, une nouvelle méthode de travail a été nécessaire. Elle s'est néanmoins avérée hautement efficace pour assurer la conformité aux exigences d'affaires de Finnair de la plateforme et des API liées des fournisseurs pour les différents produits.

De plus, CGI a conçu et mis en œuvre une boîte à outils en nuage pour gérer le fonctionnement continu de la plateforme. Grâce à la combinaison de cette boîte à outils moderne à un service de soutien sur appel de CGI disponible en tout temps, les incidents sur la plateforme ont rapidement été détectés et réglés. Dans l'ensemble, le modèle s'est avéré très efficace et une équipe relativement petite a été en mesure de s'occuper de la gestion de l'activité de la grande plateforme.

## Atteindre **les objectifs de transformation**

Grâce à la plateforme API, les revenus en ventes auxiliaires de Finnair par passager ont augmenté de plus de 10 % par année depuis 2016. L'application mobile de Finnair est l'une des applications les plus téléchargées en Finlande et compte environ 210 000 utilisateurs actifs.

La plateforme a également conféré un certain nombre d'autres avantages.

- **Canaux numériques pour les services Finnair** – Avec la nouvelle plateforme, il est facile d'ajouter de nouveaux canaux numériques pour la vente de produits auxiliaires et d'autres services grâce à des API normalisées et conviviales.
- **Mise sur le marché plus rapide** – L'infrastructure en nuage hautement automatisée mise en œuvre par CGI a permis à Finnair de réaliser une mise sur le marché plus rapide de ses nouveaux produits et services.
- **Surveillance active** – Avec la nouvelle architecture en nuage, Finnair bénéficie d'une surveillance active des services de production grâce à des alarmes et des tableaux de bord et complets.

## Travailler à la mise en œuvre d'une **vision future**

Avec la plateforme API, CGI continue de collaborer avec Finnair sur des projets qui nécessitent des connaissances dans le domaine et une maîtrise des technologies émergentes, dont le développement et l'exploitation (DevOps). L'équipe de CGI s'engage à aider Finnair à réaliser sa vision future.

“ L'équipe expérimentée et dédiée de CGI s'est avérée essentielle pour atteindre nos objectifs d'adoption des processus de développement et exploitation (DevOps) et de l'informatique en nuage dans le cadre du programme de transformation numérique de Finnair. ”

Petteri Skaffari, responsable des TI, Finnair



## L'expertise de CGI en DevOps, informatique en nuage et technologies émergentes

Dans leur quête de transformation numérique, de nombreuses organisations s'orientent vers l'approche DevOps (développement intégré, activités et assurance qualité) pour se doter de TI efficaces, modernes et flexibles qui soutiennent l'innovation et offrent un avantage concurrentiel. Les experts DevOps de CGI ont fait leurs preuves lorsqu'il s'agit d'aider les clients à se transformer en organisations numériques grâce à l'approche DevOps, tout en optimisant et en automatisant leurs TI traditionnelles.

Le modèle de maturité DevOps de CGI sert de guide aux feuilles de route de la transformation et hiérarchise les initiatives. Ce modèle, combiné à nos services complets, soutient les changements à la culture, aux processus, à l'architecture et à la technologie qui sont essentiels pour prospérer dans le marché du numérique, ainsi que les efforts de simplification des TI traditionnelles, visant à libérer des ressources pour qu'elles se concentrent sur les travaux de transformation.

La nécessité d'une plus grande souplesse opérationnelle et la transition vers une approche DevOps contribuent également à l'adoption croissante de services en nuage. En tant que fournisseur de services en nuage riche de 40 années d'expérience en infrastructure TI et en services en gestion déléguée, CGI possède le savoir-faire pour réaliser la transition de ses clients vers l'informatique en nuage en toute confiance. Nous aidons nos clients à évaluer et à mettre en œuvre la combinaison hybride en nuage adaptée à leurs besoins.

De plus, alors que les clients ont une urgence d'explorer et de mettre à l'essai les technologies numériques, CGI a investi dans les technologies émergentes, notamment l'automatisation et l'intelligence artificielle, pour offrir toutes les compétences nécessaires à la réussite de la transformation de ses clients.

Pour en savoir davantage sur nos compétences en matière de transformation numérique, visitez la page <https://www.cgi.com/fr/transformation-numerique> ou communiquez avec [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).



[cgi.com/fr/transformation-numerique](https://www.cgi.com/fr/transformation-numerique)

© 2018 GROUPE CGI INC.

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologie de l'information (TI) et en gestion des services-conseils d'affaires au monde. Offrant des services à partir de centaines d'emplacements à l'échelle mondiale, CGI aide ses clients à devenir des organisations numériques axées sur le client. Nous offrons des services-conseils stratégiques en management et en TI ainsi que des services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité. Ces services sont conjugués à nos solutions de propriété intellectuelle afin d'aider nos clients à réaliser leur transformation numérique dans son intégralité.

