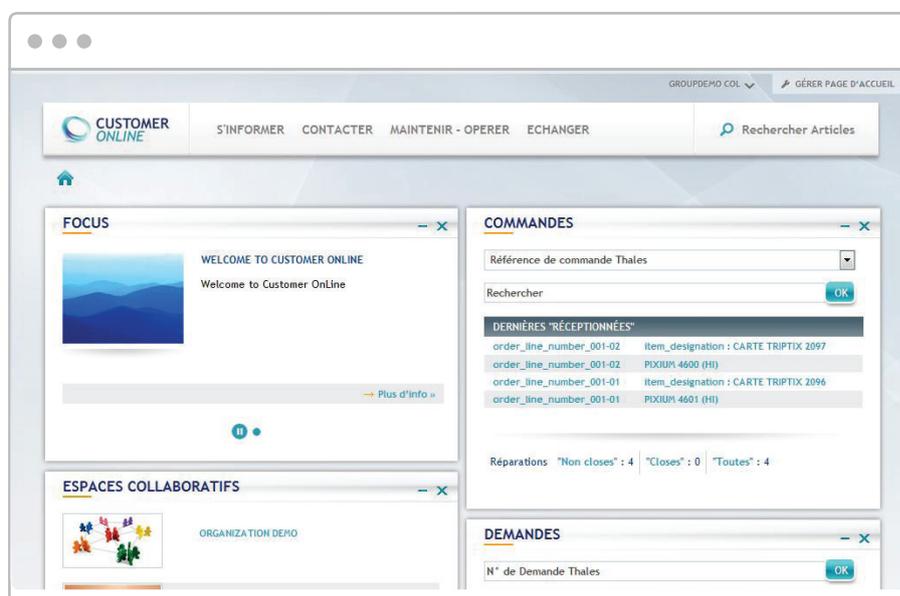


Thales Global Services

Des services en ligne intelligents et sécurisés pour accroître l'efficacité opérationnelle des Clients du Groupe THALES

www.thalesgroup.com



L'efficacité opérationnelle est critique pour nos Clients, civils ou militaires. A travers une trentaine de services en ligne à valeur ajoutée, *Customer OnLine* facilite leur quotidien. Suivi des dossiers, achats, contact 24/7...tout est mis en œuvre pour répondre aux différents besoins des 3 300 utilisateurs actifs, répartis dans 124 pays.

Didier Danthez
Responsable des
Applications Portail et ITSM

Organisation

Thales est un leader mondial des hautes technologies sur 5 marchés : aéronautique, espace, défense, sécurité et transport. L'expertise de ses 61 000 collaborateurs, sa puissance technologique et sa présence opérationnelle dans 56 pays font de Thales un acteur clé de la sécurité des citoyens, des infrastructures et des Etats.

Avec 20 000 ingénieurs et chercheurs, Thales offre une capacité unique pour créer et déployer des équipements, des systèmes et des services pour répondre aux besoins de sécurité les plus complexes. Dans un monde de plus en plus mobile, interconnecté et interdépendant, les technologies du Groupe permettent d'apporter les informations pertinentes au bon moment pour prendre la meilleure décision possible. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 13 milliards d'euros en 2014.

Défi

Initié à la demande de certains Clients, dont l'Armée Française, un projet de portail Clients est lancé en 2005. Objectif : faciliter l'accès aux différents services de Thales à travers un point d'accès unique, en remplacement des portails proposés par chacune des entités du Groupe. Cependant, le nombre de Clients augmente très rapidement et la plateforme atteint vite ses limites, notamment en termes de fiabilité. Un audit est alors mené en 2009, à la fois sur la technologie existante et sur la gouvernance de projet.

« Nous rencontrons des problèmes techniques récurrents tels que des interruptions de service non planifiées. La plateforme existante n'était clairement plus suffisamment fiable pour assurer une qualité de service à la hauteur des exigences de nos Clients. L'absence d'une équipe centrale suffisamment étoffée pour mener à bien ce type de projet s'était aussi faite ressentir.

C'est pourquoi, une équipe dédiée a rapidement été constituée et un appel d'offres lancé pour rechercher une solution de portail fiable et évolutive » explique Didier Danthez, Responsable des Applications Portail et ITSM.

Mais il ne s'agit pas seulement de reprendre l'existant. Nouvelles fonctionnalités, interactivité, meilleure expérience utilisateur... tout est étudié pour proposer un nouvel outil innovant et capable de soutenir les nouveaux services générateurs de revenus. Par exemple, il devait permettre à chacune des entités du Groupe de proposer ses propres services, parfois payants, en leur permettant de connecter simplement leurs systèmes de back-office.

Décision

Dès 2009, différentes solutions open source ou propriétaires sont étudiées. Liferay est retenu pour son adéquation aux exigences techniques et budgétaires. C'était également une solution dont les retours d'expérience ont conforté le Groupe dans sa décision.

« Nous recherchions une solution facile à mettre en œuvre, basée sur les standards du marché, capable d'intégrer nos applications existantes et pouvant s'inscrire dans l'environnement hautement sécurisé de notre extranet hébergé chez Thales Services. Nous étions aussi très sensibles à la qualité du support fourni. Nous avons pu constater par la suite que la réactivité des équipes Liferay était au niveau de leurs engagements » précise Didier Danthez.

En termes d'organisation, c'est désormais la DSI France qui porte le projet et qui coordonne sa mise en place au niveau global.

Valeur ajoutée pour l'entreprise

Le portail *Customer OnLine* est une réussite qui vient remplacer l'ensemble des solutions développées localement. Transverse à l'ensemble des activités civiles et défense du Groupe, il enregistre un taux de fréquentation en constante augmentation. En 2014, 8 400 connexions ont été enregistrées par mois, soit +28% par rapport à l'année précédente.

Les 3 300 utilisateurs actifs, répartis dans 124 pays, personnalisent leur espace et accèdent à des informations et services utiles à leur activité. « Ils disposent d'un point d'accès privilégié, dynamique et collaboratif qui se transforme en un véritable outil de travail. Nous leur proposons le soutien et/ou l'exploitation d'équipements ou systèmes tout au long de leur cycle de vie ainsi que le support aux opérations » indique Didier Danthez.

Ce point d'entrée unique masque la diversité des systèmes d'information des entités Thales et permet à chacune d'entre elles de recevoir les demandes qui la concerne. « Par exemple, si un Client déclare un incident sur un produit, sa demande sera automatiquement routée vers l'entité qui assure la maintenance de ce produit. Un Client qui dispose d'un radar fourni par une entité au Pays-Bas et d'un équipement de télécommunication fourni par une entité française pourra interagir avec ces entités via une interface et des logiques identiques bien que leurs outils en back office soient très différents. » complète Didier Danthez.

Le portefeuille de services proposés, dont une partie est disponible par abonnement ou facturée à l'usage, est organisé en 4 rubriques :

S'informer : on y retrouve toutes les informations relatives à une communauté d'intérêt ainsi que les catalogues de produits et services comme par exemple les formations.

Contact et acheter : en seulement 3 clics, le Client valide une nouvelle commande. Il peut aussi effectuer toute demande liée à ses produits ou services et suivre son état d'avancement en temps réel. Ces demandes peuvent être une déclaration d'incident, un devis, une souscription en ligne à une formation, etc.

Maintenir et opérer : entre autres, le Client peut consulter la documentation de maintenance, être informé des risques d'obsolescence sur son système, suivre l'état d'avancement de ses réparations et de ses commandes de rechanges, ou bénéficier de services très spécifiques à ses systèmes. Par exemple, les compagnies aériennes utilisant une gestion de vol Thales sur leurs avions peuvent bénéficier des bases de connaissances Thales pour optimiser leur calculateur en fonction des lignes qu'elles exploitent. Un abonnement est également disponible pour s'informer des évolutions des cartes de navigation et télécharger les mises à jour.

Echanger : espaces collaboratifs, forums, FAQ... l'utilisateur peut facilement partager des documents ou échanger avec d'autres utilisateurs sur des problématiques communes. Ces espaces sont enrichis d'un moteur de recherche ainsi que d'une gestion des rôles et des versions documentaires. Les services de cette rubrique sont supportés par les fonctionnalités natives Liferay. Les services des autres familles sont pour la plupart des développements spécifiques.

« Le portail nous permet d'imaginer des solutions innovantes aux problèmes rencontrés par nos Clients afin d'améliorer leur efficacité et celle de Thales. Avec Liferay, nous avons réellement gagné en réactivité sur le développement de nouveaux services et l'adaptation de l'existant à de nouveaux besoins. L'équipe projet centrale développe et maintient les e-Services transverses et locaux. Nous assurons également la formation et le support des équipes dans les entités internationales. Les équipes locales administrent les e-Services qu'elles déploient chez leurs Clients, développent les interfaces avec leurs SI, et gèrent les profils d'accès de leurs Clients en appliquant les règles *Groupe* définies par le projet » conclut Didier Danthez.

En 2012, la plateforme *Customer OnLine* a été déclinée en *Supplier OnLine*, un portail pour les fournisseurs comprenant des services spécifiques et communs. Demain, l'objectif est de continuer à déployer la solution, de répondre aux contraintes réglementaires des nouveaux pays entrants et de développer de nouveaux services.