

Replacer l'utilisateur au centre de l'activité

100 000 utilisateurs fédérés autour d'un portail « self-service » simplifiant la gestion et le suivi des incidents.

Résumé

Leader mondial de l'aéronautique, de l'espace et des services associés, Airbus a choisi Liferay pour déployer un portail "IT Services" en self-service afin de simplifier la gestion des incidents et le partage des connaissances à travers un point d'accès unique.

airbus.com

En Bref

SECTEUR D'ACTIVITÉ :

Aéronautique

PAYS :

France

TYPE DE PROJET :

Portail IT Services

FONCTIONNALITÉS CLÉS :

Base de connaissances, gestion des incidents, suivi des requêtes, alertes

“

Transparence, collaboration, partage et responsabilisation sont au cœur de notre philosophie open source. Adopter le "Open Way of Working" c'est placer l'utilisateur au centre de l'activité et développer des solutions innovantes et évolutives rapidement.

Nicolas Fanjeau, Information Technology Manager

Défis

- Proposer une expérience « user-centric » aux utilisateurs
- Une quinzaine d'outils ITSM à fédérer en une solution unique
- Dépendance des utilisateurs vis à vis du Service Desk pour la gestion des incidents

Valeur ajoutée



MEILLEURE PRODUCTIVITÉ

Grâce à l'autonomie que confère le portail aux utilisateurs



SELF-SERVICE EFFICACE

+30% d'incidents créés via le portail +300 templates prêts à l'emploi



RÉDUCTION DES COÛTS

30% de gestion des incidents en moins pour le service desk



FORTE ADOPTION DU PORTAIL

290 000 visites et 2 200 000 de pages vues en 10 mois

Aller plus vite grâce à l'Open Source

L'open source est sans nul doute une priorité chez Airbus. Rester concurrentiel implique d'aller plus vite et de gagner en productivité. Pour augmenter la cadence de production des usines, il faut, entre autre, livrer plus vite les outils informatiques. En 2015, Airbus prend ainsi le virage de l'open source et déploie de nouveaux outils orientés utilisateur.

« L'open source fait partie intégrante de notre stratégie. Nous gagnons en productivité grâce à des outils de meilleure qualité, rapides à mettre en place, flexibles et dont le TCO est beaucoup plus intéressant que les solutions propriétaires » explique Nicolas Fanjeau, Information Technology Manager.



L'open source est aussi un moyen d'innover mais il ne s'agit pas seulement de technologie. Il offre aux équipes une méthodologie de travail différente, une manière plus ouverte et plus agile de travailler. Airbus a ainsi créé le « Open Way of Working » basé sur la transparence, la collaboration, le partage et la responsabilisation.

L'utilisateur avant tout

Afin d'accroître la motivation et l'efficacité des équipes, La division Airbus Aircraft décide de consolider ses outils ITSM en une solution unique où l'utilisateur retrouve une place centrale (user-centric). Avec sa richesse fonctionnelle et sa capacité de personnalisation, la technologie Liferay est choisie pour déployer un portail self-service auprès de 100 000 utilisateurs (engineering, programme, etc.). Objectif : rendre les utilisateurs moins dépendants du support IT et ainsi réduire le nombre d'emails et d'appels au service desk.

« L'utilisateur aime être autonome. C'est pourquoi nous lui proposons un outil personnalisé, à son service. Il est à même de formuler sa demande, de suivre sa résolution, d'interagir avec les interlocuteurs IT et de connaître l'état des services » déclare Véronique Charbonnel, Chef de Projet chez Airbus. Cette approche permet au Groupe de rendre l'IT plus attractif, de casser les silos organisationnels tout en permettant à l'utilisateur de s'approprier le Système d'Information.

En un mois seulement, un pilote est proposé. De février à juin 2016, il fut déployé auprès de 4 500 utilisateurs et permis aux

équipes de recueillir les différents avis au quotidien, et de livrer une nouvelle version chaque semaine en mode agile. En juin 2016, le portail est officiellement lancé auprès de 100 000 utilisateurs répartis en Europe.

30% de gestion des incidents en moins

Le portail remporte rapidement l'adhésion et enregistre 290 000 visites ainsi que 2 200 000 de pages vues en dix mois, avec un pic de 18 000 pages vues par jour. Avec environ 1 200 incidents créés par jour sur le portail, le service desk gère désormais 30% d'incidents en moins, ce qui permet de mieux maîtriser les coûts et de résoudre les incidents plus rapidement.

Une application mobile a également été développée, offrant les mêmes fonctionnalités et services personnalisés du portail :

Base de connaissance : l'utilisateur effectue une recherche par mot clé et visualise les articles disponibles qu'il peut aimer, commenter ou partager.

Mes incidents : 300 templates prêts à l'emploi permettent de créer, mettre à jour et suivre ses incidents. En outre, ils permettent au support IT de disposer des informations essentielles sans avoir à recontacter l'utilisateur.

Mes requêtes : l'utilisateur peut suivre ses requêtes en temps réel, telles que la demande d'un nouvel ordinateur ou d'une nouvelle application. Plus de 15 000 requêtes sont créées par mois.

Mes appareils : L'utilisateur visualise en temps réel tous les appareils qui lui sont rattachés : ordinateur, téléphone, écran, etc.

Mes alertes : L'utilisateur est alerté dès qu'une application rencontre un problème, ce qui évite d'engorger le service desk. Il peut aussi s'abonner aux services qui le concernent pour recevoir des notifications dans le portail.

Une conduite du changement essentielle

Sorties de cantine, flyers, vidéos, kakémonos, slogans, stickers, affichage sur grands écrans...rien n'est laissé au hasard. Nombreux sont les événements et outils de communication mis en place pour accompagner un projet d'une telle envergure. Des communautés dédiées ont fourni les informations d'utilisation nécessaires et recueilli les différents avis et commentaires. Des stickers de pas ont même été collés au sol pour orienter les collaborateurs vers les « market places ». Enfin, un accès simplifié au portail a été proposé via une icône disponible sur les menus de navigation.

En bref, un projet mené de bout en bout, du choix de l'open source au self-service, en passant par une communication engageante. Avec toujours un même objectif : l'utilisateur avant tout.