

Un véritable levier d'engagement client

Le nouveau portail clients, moderne et accessible 24/7, simplifie le quotidien de 3000 opérateurs d'hélicoptères et accroît leur efficacité opérationnelle.

Résumé

Airbus Helicopters a pour mission de fournir les solutions les plus efficaces en hélicoptère civil et militaire à ses clients. En 2016, cette division du Groupe Airbus a choisi Liferay pour refondre son portail clients et proposer une plateforme plus moderne, adaptée au parcours client de ses opérateurs d'hélicoptères, soit 24 000 utilisateurs.

airbus.com/helicopters

En Bref

SECTEUR D'ACTIVITÉ :

Aéronautique

PAYS :

France

TYPE DE PROJET :

Portail Clients

FONCTIONNALITÉS CLES :

Gestion de contenu (thèmes, pages, ressources, etc.), gestion des rôles et des permissions, services en ligne, responsive design

“

Keycopter apporte efficacité et autonomie aux opérateurs d'hélicoptères. Grâce à des services en ligne cohérents, nos clients assurent le bon fonctionnement de leurs appareils en toute simplicité.

Jérôme Chauvin
Chef de Projet IM, Airbus Helicopters

Défis

- Susciter l'engagement des clients et simplifier leurs opérations à travers une plateforme moderne et personnalisable
- Présenter les services en ligne de manière adaptée au parcours client des opérateurs d'hélicoptères, et casser les silos
- Intégrer des applications métier tierces et améliorer le time-to-market
- Optimiser le processus de gestion des rôles et des permissions

Valeur ajoutée



EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Une expérience optimisée grâce à des services plus cohérents



PRODUCTIVITÉ ACCRUE

Un gain de temps et d'efficacité quotidiens



DISPONIBILITÉ 24/7

Des services en ligne accessibles à tout moment



ACCÈS WEB ET MOBILE

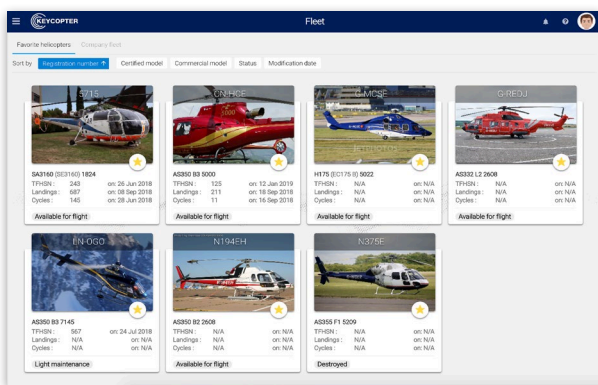
Compatibilité avec tous les appareils web et mobile

Modernisation & engagement

Plus de 3 000 opérateurs civils et militaires s'appuient sur le portail clients d'Airbus Helicopters pour assurer le maintien en condition opérationnelle de leurs appareils. C'est pourquoi, un projet de refonte a été lancé pour moderniser le portail et le transformer en un véritable outil d'engagement client, disponible 24/7, sur ordinateur, tablette et smartphone.

La technologie Liferay, déjà utilisée pour le portail IT Services du Groupe Airbus, est choisie pour sa richesse fonctionnelle et sa capacité de personnalisation.

D'une part, le nouveau portail devait s'adapter au parcours client et améliorer le time-to-market en optimisant l'accès aux informations et services, jusqu'à silotés et verticalisés. « Nous avions besoin de casser les silos pour redonner du sens à nos services et les adapter à la manière dont les clients opèrent leurs hélicoptères et non pas à la manière dont Airbus est organisé » explique Jérôme Chauvin.



D'autre part, l'intégration d'applications métier existantes et très hétérogènes était essentielle. A laquelle s'ajoute la mise en place d'un processus de gestion des permissions plus robuste et plus fiable.

Des fonctionnalités transverses

Le projet de refonte s'est appuyé sur quatre piliers majeurs.

Les besoins marketing ont conduit à la création d'un site public pour promouvoir les services auprès des opérateurs et autres utilisateurs.

Des fonctionnalités transverses ont été mises en place telles que la gestion du compte client, la prise de contact, la gestion des notifications ou des flottes.

Le processus d'authentification unique a été optimisé et la navigation organisée par flottes d'hélicoptères afin de casser les silos entre les services. En outre, des tableaux de bord personnalisés permettent désormais d'afficher les informations les plus pertinentes en fonction du profil de l'utilisateur.

Enfin, la gestion des utilisateurs a été améliorée grâce à la gestion des rôles ou le provisionning d'identité.

Interactivité & simplicité

Nommé Keycopter, le nouveau portail a été déployé fin 2018 à l'ensemble des clients dans le monde, soit 3000 compagnies et 24 000 utilisateurs.

A travers la rubrique **Techpub**, chaque opérateur peut consulter et télécharger la documentation technique actualisée, optimisant ainsi les tâches de maintenance.

La rubrique **Warranty** lui offre une gestion dématérialisée des réclamations. Il peut contacter les équipes en charge des garanties, visualiser ses demandes ainsi que celles de son entreprise, de manière centralisée, et suivre leur état d'avancement. De quoi gagner en temps et en efficacité.

Il peut également poser une question via la rubrique **Requests** afin de bénéficier de l'expertise des équipes de support de manière interactive.

La rubrique **Ordering** lui permet d'acheter des pièces de rechange et de suivre ses commandes, ses devis ou ses factures en ligne. Une rubrique essentielle pour Airbus Helicopters puisqu'elle contribue à une grande partie du chiffre d'affaires.

Enfin, l'opérateur bénéficie de rapports de santé et d'usage de ses hélicoptères grâce aux capteurs intégrés permettant de collecter ces informations.

Vers une plateforme unique

Aujourd'hui, Airbus Helicopters souhaite évoluer vers une architecture de micro-services et collecter les informations d'activité sur le portail afin de proposer des offres plus personnalisées à ses utilisateurs.

Par ailleurs, Airbus Helicopters dispose de deux autres portails, dédiés aux partenaires et aux employés, qu'il ambitionne de regrouper sur une plateforme digitale unique au service de l'engagement client.