



L'enjeu

Comment fournir plus de valeur ajoutée aux clients ? Notamment grâce à des cycles de développement applicatif plus courts et à une meilleure compréhension de la valeur potentielle des nouvelles technologies. Airbus devait changer de méthode de travail et de manière de penser.

La transformation

L'application « Maintenance Mobility » est la première à bénéficier de l'expertise multidisciplinaire d'IBM Studios. Délais très raccourcis, fonctionnalités plus nombreuses, client agréablement surpris et une équipe Airbus enthousiaste. Une nouvelle façon de concevoir des applications qui porte ses fruits.



Philippe Gourdon,
Vice President Digital and Maintenance
Data services d'Airbus

Bénéfices de la solution

**Passage
de 6 mois à
3 semaines**
pour réaliser un prototype

4 fois plus
de fonctionnalités

Satisfaction
immédiate des utilisateurs

AIRBUS

Nouveaux services : comment répondre rapidement aux attentes des clients avec IBM Studios

Le leader de l'industrie aéronautique développe son activité et avec elle la gamme de services qu'il propose à ses clients : les quelque 8700 avions Airbus en service dans le monde sont aujourd'hui équipés de logiciels pour optimiser leur utilisation. Face à l'intensification de la concurrence, la valeur ajoutée apportée aux compagnies aériennes au-delà de la qualité des appareils devient déterminante. Depuis plusieurs années, Airbus et IBM travaillent ensemble dans le cadre du concept « Smarter Fleet ». Une démarche innovante qui a pris une nouvelle dimension avec l'immersion au sein d'IBM Studios. Une expérience de transformation numérique totale.

« Le partenariat avec IBM aide Airbus à compléter son portefeuille de solutions et à faire des outils mobiles un levier essentiel de la transformation numérique des opérations de maintenance. »

Philippe Gourdon

Partagez





De nouveaux horizons grâce à IBM

« Avec IBM, nous formons une véritable équipe, affirme Vincent Swiderski, Sales Manager Smarter Fleet chez Airbus. Notre coopération va au-delà du simple développement d'applications pour nos clients. Nous travaillons ensemble de la connaissance du besoin client à la réalisation des applications. » D'ailleurs, le terme « Smarter Fleet » qui désigne un programme de développement de e-solutions basées sur les technologies numériques est directement issu de la démarche « Smarter Planet » d'IBM. L'objectif : se transformer, être plus intelligent grâce au digital pour obtenir un avantage concurrentiel.

Le cœur de la démarche est de se concentrer sur l'expérience utilisateur. « Nous connaissons parfaitement nos avions et les données techniques qui s'y rapportent. Mais nous avons besoin d'aide pour mieux comprendre comment cette expertise d'avionneur



pouvait être enrichie par les nouvelles technologies pour amener plus de valeur à nos clients, poursuit-il. IBM Studios nous a ouvert de nouveaux horizons. Nous sommes allés ensemble à la rencontre de nos clients pour connaître leurs attentes réelles et les difficultés qu'ils rencontrent dans leur métier. » Une initiative qui a débouché sur une solution innovante de Maintenance Mobility.

Du temps gagné pour tous avec le digital

Un des principaux problèmes des compagnies aériennes est l'accès rapide à l'information par les mécaniciens. La qualité de la maintenance aéronautique est un enjeu clé. Gagner en productivité est également important pour la compagnie qui doit optimiser l'exploitation de ses appareils donc réduire leur temps d'immobilisation entre deux rotations. Grâce aux logiciels fournis par Airbus, les mécaniciens disposent de tous les détails nécessaires sur les points à contrôler, les éventuelles pannes à réparer ou encore les procédures à

respecter, mais seulement à partir de leur poste de travail. En effet, ils travaillent encore papier et crayon à la main, ce qui les oblige à faire de nombreux aller-retours entre les avions et leur bureau pour imprimer la documentation correspondante. Les technologies mobiles pourraient donc leur apporter un gain de temps considérable, surtout dans les grands aéroports.

La compagnie américaine JetBlue, qui exploite une flotte de plus de 200 Airbus, est la première à utiliser cette application depuis novembre 2015. Progressivement, ses mécaniciens disposeront, au pied des avions, de toute l'information nécessaire sur leurs iPad. Pour Philippe Gourdon, Vice President Digital and Maintenance Data services d'Airbus, « le partenariat avec IBM aide Airbus à compléter son portefeuille de solutions et à faire des outils mobiles un levier essentiel de la transformation numérique des opérations de maintenance. » Le gain de temps est pour tous : la compagnie aérienne qui devient plus efficace et Airbus qui a conçu la solution Maintenance Mobility en 6 mois.



Comme une start-up

La méthodologie d'IBM Studios repose sur des équipes pluridisciplinaires qui combinent les savoir-faire de designers, développeurs, consultants créatifs et métiers, marketing, IT architectes. Ils interagissent et co-créeent avec les équipes des clients de manière itérative pour réaliser dans un temps court les innovations qui feront la différence. « La méthodologie IBM Design Thinking est véritablement centrée sur l'utilisateur et c'est ce qui nous a séduit, confirme Stephen Roebuck, Marketing Manager Smarter Fleet chez Airbus. Le fait d'avancer à partir d'une idée en mode Agile, presque comme un jeu d'enfant, permet de coller à ses besoins et de relever de vrais défis. »



C'est en discutant avec leurs interlocuteurs de JetBlue que Vincent Swiderski et Stephen Roebuck ont justement eu une idée : concevons pour les managers une application sur smartphone de suivi en temps réel des informations critiques sur tous les vols de la journée : heure prévue de départ, retard, incident... Une application simple à utiliser, dotée d'une fonctionnalité de type Follow sur Twitter, qui leur éviterait de lire une centaine de mails par jour. Ce qui fut dit fut fait avec IBM Studios. Trois semaines plus tard, le prototype « Fleetbeat » leur était montré et, cerise sur le gâteau, dupliqué sur l'Apple Watch ! Une start-up n'aurait pas fait mieux !

Une démarche adaptée à l'innovation

Sans la coopération Airbus-IBM Studios, une telle idée serait restée lettre morte. Ou le temps de développement aurait été tellement long que le résultat aurait peut-être fini par ne plus correspondre aux besoins des utilisateurs. Immergées au sein d'un même espace et bénéficiant de toutes les ressources d'IBM (services, logiciels, infrastructures), les équipes d'Airbus et d'IBM ont partagé une démarche véritablement adaptée à l'innovation. Qui plus est avec la même passion et le même enthousiasme.

L'offre

- IBM MobileFirst
- IBM Design Thinking
- IBM Global Business Services
- IBM Global Technology Services

Cette histoire vous intéresse ?

Contactez un conseiller IBM :

- Par email [à cette adresse](#)
- Par téléphone au **0 810 011 810**

Ou demandez un devis [en cliquant ici](#)

© Copyright IBM Corporation 2016 — Compagnie IBM France — 17, avenue de l'Europe — 92275 BOIS-COLOMBES CEDEX - Tél. : 0810 015 810 — ibm.com/fr

IBM, le logo IBM, sont des marques de International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans les autres pays. Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif. Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seuls ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

Crédit photo : © Airbus S.A.S. — 1^{er} trimestre 2016 — © Copyright IBM Corporation 2016 — Tous droits réservés

AEC03011-FRFR-00

