

Modélisation des processus

Thèmes : Air France – extrait sujet BAC STG opt : Gestion du système d'information



Le groupe Air France-KLM rassemble deux compagnies aériennes, Air France et KLM, dont les activités principales sont le transport de passagers, le transport de fret, les services de maintenance et d'entretien aéronautique. Il est le premier groupe mondial pour le trafic international de passagers :



- 70 millions de billets émis chaque année
- 183 villes desservies dans 98 pays
- 1700 vols quotidiens
- 383 avions (dont 127 avions régionaux)
- Près de 75 000 salariés (Air France et ses filiales)

L'e-ticket, ou billet électronique, est un titre de transport aérien dématérialisé. Il permet aux passagers des compagnies aériennes de voyager sans titre de transport papier et de se présenter à l'aéroport uniquement avec des pièces d'identité. Les compagnies aériennes centralisent dans une base de données informatique toutes les informations sur les voyages réservés.

Anticipée depuis plusieurs années par Air France sur l'ensemble de son réseau, la mise en place du billet électronique a représenté un avantage concurrentiel indéniable et s'est accompagnée d'une nette progression de la rentabilité. Le billet électronique est à l'origine de l'essor des différents services en ligne proposés aux passagers : réservation du billet, récapitulatif de voyage (mémo), carte d'embarquement sont maintenant disponibles sur le site web de la société Air France.

Cependant, depuis le 1er juin 2008 tous les billets de toutes les compagnies aériennes sont électroniques. Afin de maintenir sa position de leader dans le secteur des transports aériens et de conquérir de nouvelles parts de marché, le groupe Air France-KLM se doit de continuer à innover pour proposer à sa clientèle de nouveaux services en ligne originaux et performants, leviers du développement de son chiffre d'affaires.

Dans cette perspective, la principale mission de la direction des systèmes d'information (DSI) consiste à aligner les prestations informatiques sur les stratégies « métier » en utilisant différents moyens : analyser le processus de prise en charge des demandes de développement, sous-traiter certaines activités, développer des services complémentaires valorisant l'usage du billet électronique.

Modélisation des processus

Thèmes : Air France – extrait sujet BAC STG opt : Gestion du système d'information



QUESTIONS :

La mise en place du billet électronique a occupé une place importante dans les réflexions des compagnies aériennes, et a entraîné l'évolution de leur système d'information. Dans son entretien, M. DELMAS explique comment les projets de développement sont pris en charge (*document 1*).

1 Tracer un diagramme de flux pour représenter les informations qui circulent entre les différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un projet : la MOA, l'AMOA et les deux composantes de la MOE.

De façon à avoir une maîtrise la plus globale d'une commande, il faut estimer la durée (au plus juste) du développement. Cette modification de processus est expliquée dans le document 3. Elle impactera directement l'activité « Étude du cahier des charges » en demandant au responsable MOE d'estimer le temps de réalisation nécessaire pour mener à bien un projet.

2 Refaire le schéma événement-résultat du (document 2) en prenant en compte la modification du nouveau processus (document 3).

Modélisation des processus

Thèmes : Air France – extrait sujet BAC STG opt : Gestion du système d'information



Document 1 : Extrait de l'entretien avec M. DELMAS, DSI

Pourriez-vous présenter les services en ligne proposés par Air France à sa clientèle ? Sont-ils réellement utilisés ?

Nous avons développé 87 sites soit 87 domaines DNS (par exemple airfrance.fr, airfrance.de et airfrance.com), 13 langues sont utilisées, 2 millions de pages sont lues chaque jour, des milliers de réservations sont effectuées quotidiennement sur les sites d'Air France

Quel a été le coût de l'investissement nécessaire à la mise en place du billet électronique ?

En tenant compte des équipements, des frais de personnel et des développements, cela représente environ 800 millions d'euros au total.

À qui confiez-vous les développements ?

La gestion des projets est réalisée en interne. Les développements sont réalisés par des ressources internes (30%) et par des ressources externes (70%).

Comment s'organisent les équipes ?

Le département internet Air France est composé de différentes équipes :

- *L'équipe Produit B2C (Business to Customers – de l'entreprise aux clients) se consacre à la maintenance et au développement des services en ligne proposés aux clients (12 intervenants externes / 4 intervenants internes)*
- *L'équipe Produit CMS (Content Management System – Système de gestion de contenu) : équipe dédiée à la maintenance et au développement de l'application qui gère les 87 sites Air France dans le monde (6 intervenants externes / 3 intervenants internes)*
- *L'équipe Production : équipe dédiée à la gestion des ordinateurs qui hébergent les applications opérationnelles (5 intervenants internes)*
- *L'équipe Composants métier est chargée de développer les fonctionnalités métier (gestion des réservations, des clients) (10 intervenants externes / 4 intervenants internes)*
- *L'équipe Support au développement : elle fournit des services de support aux équipes « B2C » et « Composants métier » (administration de la base de données par exemple).*
- *L'équipe Architecture : gestion de l'infrastructure et des services réseau*

Comment sont gérés les projets ?

Pour le pilotage des projets, la MOA (Maîtrise d'ouvrage) passe commande des services à modifier ou à développer et les communique à l'AMOA (Assistance à la maîtrise d'ouvrage). La commande est prise en charge par l'AMOA qui rédige le cahier des charges et le transmet au pôle fonctionnel de la MOE et une copie au responsable MOA.

La MOE – Maîtrise d'œuvre- chargée de la réalisation est composée de 2 pôles : un pôle fonctionnel qui rédige des spécifications détaillées à partir du cahier des charges, et un pôle développement pour la réalisation technique qui s'appuie sur les spécifications détaillées.

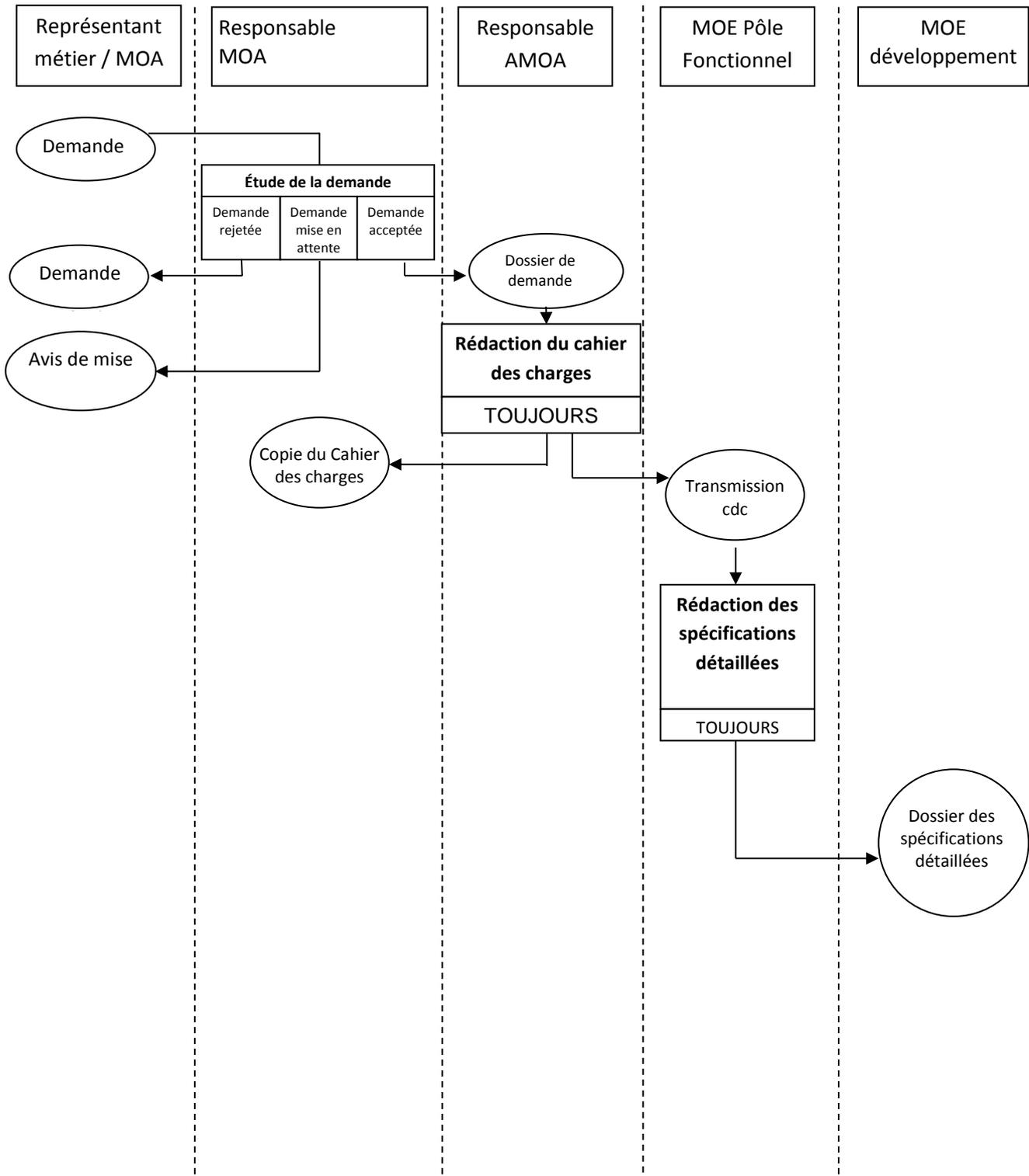
L'AMOA attend du pôle fonctionnel de la MOE la réalisation de jeux d'essai destinés à vérifier la conformité de l'application livrée par rapport aux attentes des utilisateurs. Le résultat est fourni par le pôle fonctionnel à la MOA sous la forme d'un document appelé « recette ».

Modélisation des processus

Thèmes : Air France – extrait sujet BAC STG opt : Gestion du système d'information



Document 2 : Processus de prise en compte des demandes de développement



Modélisation des processus

Thèmes : Air France – extrait sujet BAC STG opt : Gestion du système d'information



Document 3 : Modification du processus de prise en compte commande de développement

Une fois par mois a lieu une réunion à laquelle participent les différents représentants MOA des métiers Air France et son responsable, M. Duchenne. Les représentants MOA des métiers Air France sont des représentants de chaque métier ayant le rôle de MOA. On y trouve le représentant du service Commercial France, celui du Marketing, celui du service Commerce International, celui du service qui gère les vols, celui du service *Pricing* qui gère les prix, etc.

Au cours de cette réunion, les représentants MOA présentent leur(s) demande(s) relative(s) au site internet de la société. Après divers échanges sur le sujet, M. Duchenne décide du devenir des demandes. Elles peuvent être soit rejetées, soit acceptées, soit mises en attente.

M. Duchenne informe chaque représentant métier de la suite donnée à sa demande.

Si la décision est de réaliser la demande, il transmet le dossier correspondant à Mme Bert, responsable de l'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Assistée de ses collaborateurs, Mme Bert a pour responsabilité la rédaction des cahiers des charges des demandes acceptées.

À ce stade du processus elle doit rédiger le cahier des charges correspondant au dossier que M. Duchenne lui a transmis. Ce cahier des charges est ensuite confié au pôle fonctionnel, une copie étant toujours envoyée à M. Duchenne. Le pôle fonctionnel(MOE) doit, dans un premier temps, produire une estimation chiffrée du temps de réalisation de la demande, et effectuer une simulation appelée *Business Case* permettant d'estimer le coût et la rentabilité de la réalisation envisagée.

Le chiffrage du temps de réalisation et le *Business Case* sont ensuite transmis à M. Duchenne.

Celui-ci, au vu des informations fournies (chiffrage et cahier des charges), prend la décision de réaliser ou non de la demande. Il fait part de sa décision à Mme Bert, au représentant MOA à l'origine de la demande et aux membres du pôle fonctionnel.

Si la réponse est positive, ce n'est qu'à la réception du document « Ordre de Lancement de la réalisation » donné par M. Duchenne que l'équipe du pôle fonctionnel réalise les spécifications détaillées (pour toute information supplémentaire ils s'adresseront à l'AMOA).

Ces spécifications détaillées sont ensuite confiées pour réalisation à l'équipe 'Développement'.