Présentation du projet CargoBUS

avant lancement de l'étude de faisabilité du sous-programme Commercial

Information CE Systèmes d'Information

17 Novembre 2011

Sommaire – Programme CargoBUS

- Système Unique Métier
- Pourquoi avons-nous besoin du programme CargoBUS ?
- Bénéfices attendus
- Etapes initiales du programme
- Planning proposé
- Etude de faisabilité
- Volet Systèmes d'Information
- Vision cible

ANNEXE : Document CE du 23 septembre

3 CargoBUS Système Unique Métier

CargoBUS : programme de **refonte des systèmes d'information du Cargo**
BUS - Business Unique System - Système unique métier

Une approche phasée, constituée de 2 sous-programme :

- **Sous-programme 1 : refonte des systèmes commerciaux** incluant les nouveaux outils du Revenue Management

- **Sous-programme 2 : refonte des systèmes opérationnels**
pour les sociétés Air France, KLM, Martinair, et pour nos partenaires à l'international.

Fort support de tous les métiers du Cargo
Liens étroits avec la stratégie du Cargo

- Favoriser la mise en œuvre de la Nouvelle Politique Commerciale
- Construire la nouvelle génération des outils du Revenue Management
- Améliorer la performance des processus métier
- Augmenter la qualité globale des Opérations
- Faciliter le travail des équipes métier conjointes à l'aide d'un système unique.

AIRFRANCE KLM

4 Pourquoi avons-nous besoin du programme CargoBUS ?

Les systèmes d'information en place imposent aux utilisateurs de fortes contraintes.

- Les 3 compagnies s'appuient sur **3 inventaires**, 1 par compagnie.
- Une **multiplicité** d'applications sont en service (plus de 50 pour la partie RM et commerciale).
- Les systèmes Pelican, Cargoal, et Cargowise sont **difficiles à maintenir** et à faire évoluer, du fait de leur age et de la diversité des technologies employées.

Il s'agit avec CargoBUS de remplacer 3 systèmes par un système unique

alliant les fonctions d'inventaire avec celles d'optimisation du revenu et de se tourner vers une solution du marché afin de faciliter une mise en oeuvre rapide.

Ces choix permettront une unification des processus métiers, un gain en efficacité, une simplification, et une souplesse d'adaptation des systèmes aux besoins des métiers.

AIRFRANCE KLM

5 CargoBUS Commercial et Operations Bénéfices attendus

Sous-programme	Bénéfices attendus	Axes d'économies
Commercial	~ 40 M€ / an	• Optimiser le Revenue Management grâce à un **inventaire unique** • Fournir au RM un **outil de décision** unique • Améliorer les **processus de tarification**, grâce à un calcul de tarifs plancher fondé sur la marge prévisionnelle • Améliorer **l'intégrité de la recette** grâce à un meilleur contrôle de la facturation • Offrir la possibilité d'adapter la **politique commerciale** de façon simple et cohérente pour l'ensemble des transporteurs, des clients, des produits et des canaux de commercialisation • Simplifier les processus outils et systèmes de **prise de commande** afin d'améliorer le service aux clients.
Operations	~ 14 M€ / an	• Améliorer **l'intégrité de la recette** • Piloter les flux et **optimiser les routes** entre Origines et Destinations • Pré-définir, contrôler, et tracer les dépenses afin de généraliser les **factures pro forma** • Créer une **vue unique pour OPS et RM**, afin de fournir des instructions exactes de fabrication et de chargement • Accroître la productivité

6 CargoBUS Commercial et Operations
Bénéfices attendus

Bénéfice annuel attendu

Augmentation de la recette

~ 50 M€

Max : ~ 100 M€

Diminution des coûts

Bénéfice métier ~ 4 M€

Economie IT ~ 8 M€

~ 62 M€

Estimation des coûts

Coûts IMO (projet) ~ 19 M€

Coûts IMO (récurrents) ~ 2 M€

Coûts IT (projet) ~ 52 M€

Coûts IT (récurrents) ~ 6 M€

~ 71 M€

+10 M€ incertitude

~ 8 M€

Montants estimés, à confirmer au cours de l'étude de faisabilité

AIRFRANCE KLM

7 CargoBUS Commercial
Bénéfices attendus

Bénéfice annuel attendu

Augmentation de la recette

~ 40 M€

Max : ~ 75M€

Diminution des coûts

Bénéfice métier ~ 1 M€

Economie IT ~ 2 M€

~ 43 M€

Estimation des coûts

Coûts IMO (projet)	Coûts IMO (récurrents)
~ 9 M€	~ 1 M€

Coûts IT (projet)	Coûts IT (récurrents)
~ 27 M€	~ 3 M€

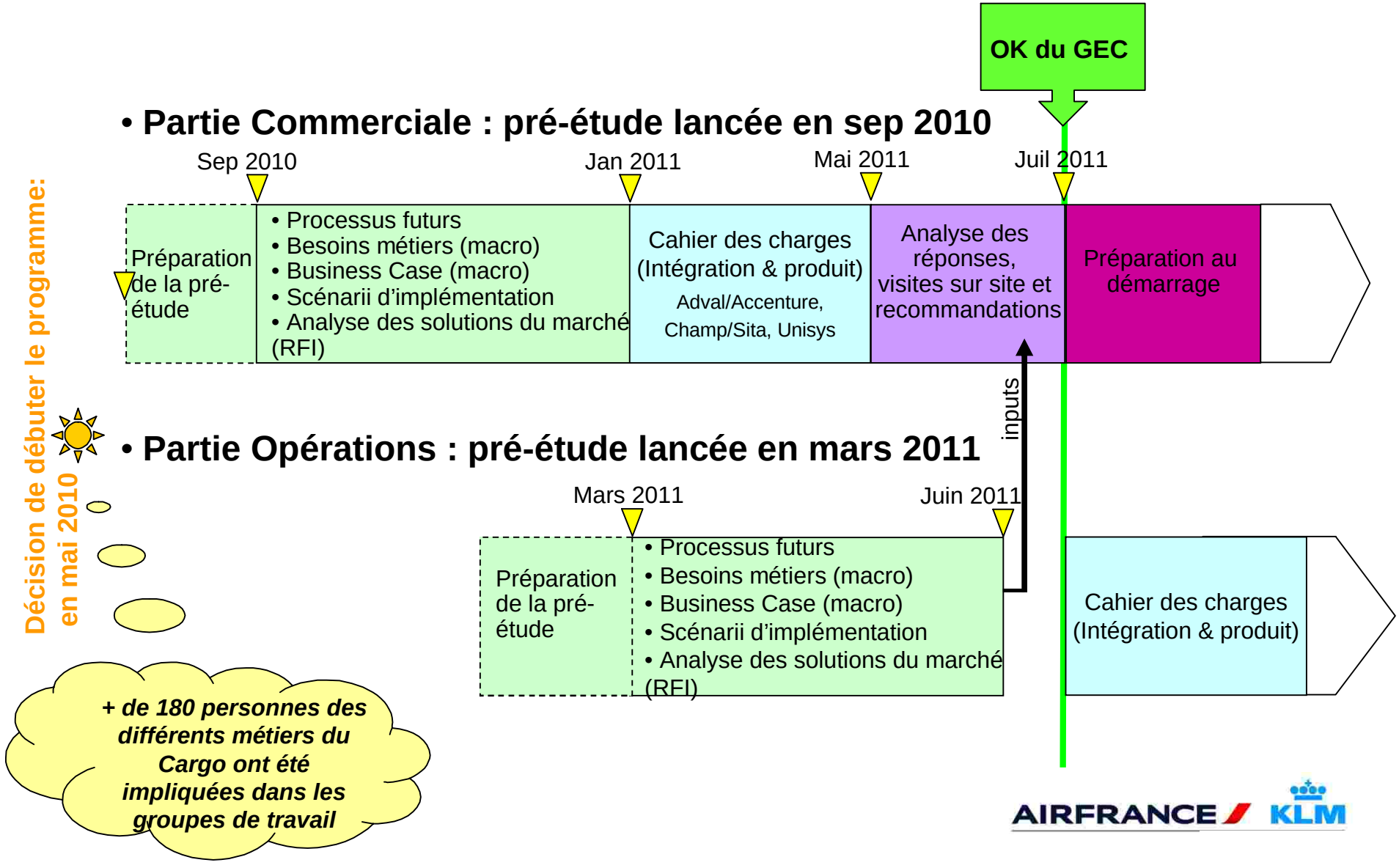
~ 36 M€ - ~ 4 M€

Montants estimés, à confirmer au cours de l'étude de faisabilité

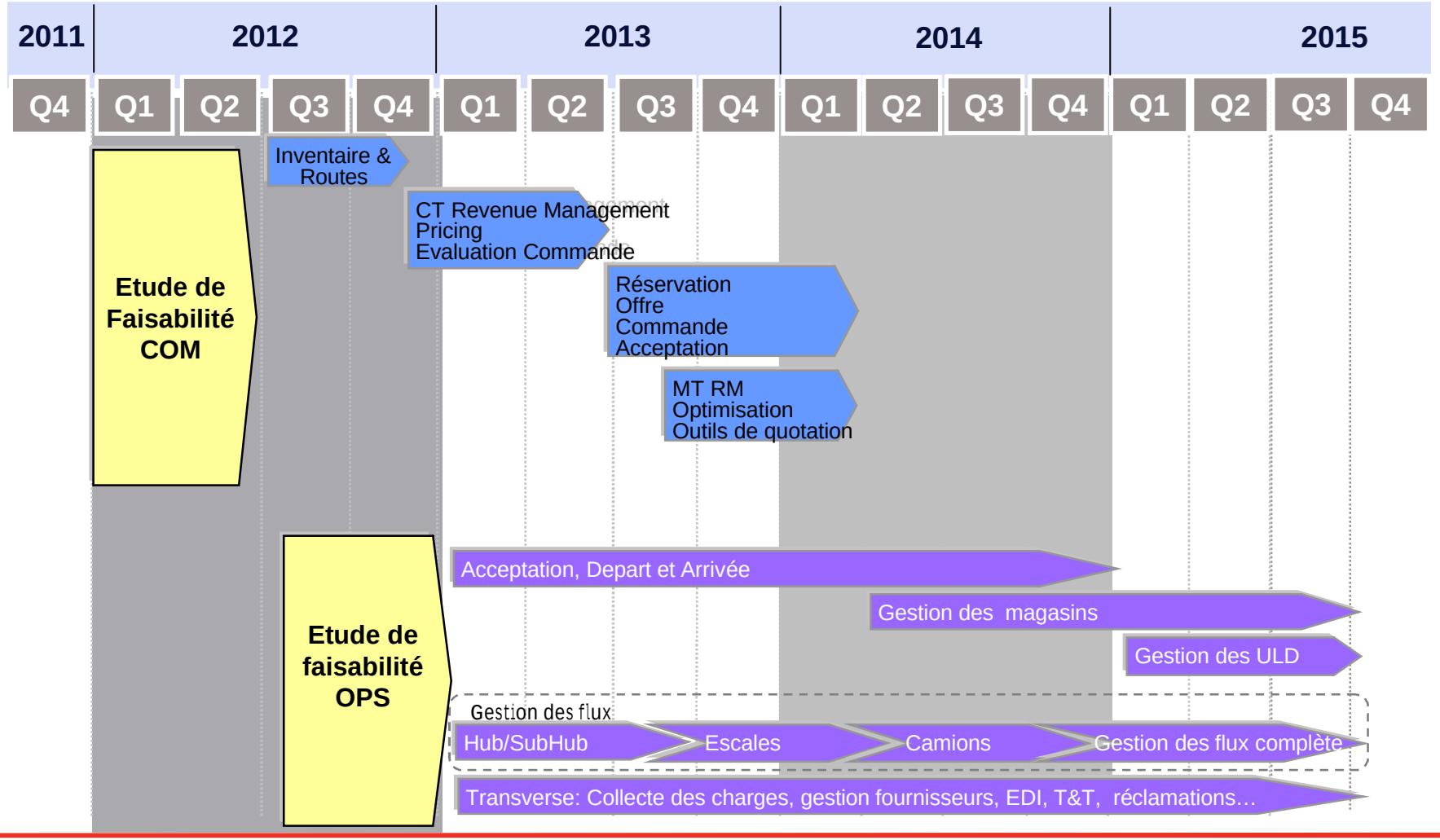
Retour sur Investissement = 2 ans et 2 mois

AIRFRANCE KLM

CargoBUS Commercial et Operations
Etapes initiales du programme



9 CargoBUS Commercial et Operations Planning proposé *(en cours de définition)*



Une démarche modulaire : pour chaque sous-programme,

- un jalon de GO/NOGO marque la fin de l'**étude de faisabilité**
- chaque **vague d'implémentation et de livraison** fait l'objet d'une validation avant lancement des vagues suivantes

AIRFRANCE KLM

CargoBUS Commercial
Etude de faisabilité

Estimation globale des coûts :

Etude de faisabilité Sous-programme Commercial	Interne	Externe
IMO / Business (FT)	1 025 k€	869 k€
IS	554 k€	844 k€
TOTAL	**1,6 M€**	**1,7 M€**

4 orientations fortes retenues en matière de conduite de projet :

- **Gouvernance** claire et désignation d'un **sponsor** au plus haut niveau
- Démarche **d'alignement et de mobilisation** anticipée des acteurs du programme
- **Gestion de projet** stricte et **engagement** formel des acteurs
- **Conduite du changement** initiée au plus tôt et déroulée en coordination étroite avec l'informatique.

CargoBUS Commercial
Volet Système d'information 1/2

Objectifs :

• Mettre en œuvre une solution commerciale commune pour les trois compagnies AF/KL/MP.
• Adopter en particulier une solution d'Optimisation du Revenu commune.
• Remplacer les applications menacées d'obsolescence (Pelican, Cargoal, Cargowise)

Choix de la solution Commerciale :

• Orientations IT :
  • Hébergement de la solution au sein des **datacenters AFKL**
  • Utilisation des **appels de service SOA** pour faciliter les interfaces entre la nouvelle solution commerciale et les systèmes actuels pendant la phase de transition.

• La **solution AFLS** a été retenue au terme d'une **démarche complète d'appel d'offre** comparant 3 fournisseurs.

• L'**intégrateur** choisi est Accenture, éditeur du produit.

AIRFRANCE KLM

CargoBUS Commercial
Volet Système d'information 2/2

Perspectives proches :

Au cours de l'Etude de Faisabilité,

la DGSI joue un rôle de support pour :

- L'évaluation de la **couverture fonctionnelle** (inventaire commercial et RM)
- L'analyse des **écarts fonctionnels** du produit

la DGSI contribue spécifiquement à :

- La **résolution des écarts** : contournements, développement dans le produit, développement interne
- La **définition de l'architecture de transition avec les 3 systèmes opérations restants pendant la phase intermédiaire**.
- La validation de tous les **choix techniques**
- L'évaluation des **coûts** et du **planning** de réalisation

En parallèle, la DGSI participe à **l'appel d'offre du système destiné aux Opérations** et au choix de la solution.

L'équipe IT de KLM est impliquée en support.

AIRFRANCE KLM

CargoBUS Commercial et Opérations Vision Cible 1/2

Après la refonte du système Commercial et avant le démarrage du nouveau système destiné aux Opérations :

- Une activité importante est à prévoir en matière de **conception, développement, tests, et support des interfaces** entre le système Commercial d'une part, et Pelican, Cargoal, et Cargowise d'autre part.

Après la refonte du système Commercial et du système Opérations :

- Les **fonctions standard** d'inventaire(s) et d'optimisation du revenu sont **maintenues par l'éditeur**.
- Les **éléments spécifiques et les interfaces** sont **maintenues par les équipes internes d'AF**.

- La solution est **interfacée avec le reste du SI**.
- Les **mises en production de nouvelles versions** sont gérées par les équipes internes d'AF.
- Les **solutions du parc applicatif AF/KL/MP** hors Cargobus sont gérées par les équipes internes AF
- Les activités de **relation client** sont renforcées.

CargoBUS Commercial et Opérations Vision Cible

Prévisions du Plan Industriel en EQuivalents Temps Plein :

Hypothèse Cargobus (Commercial & Opérations) terminé en 2016 **38 EQPT**

En synthèse :

- **L'ordre de grandeur des effectifs internes à prévoir à la cible est similaire à l'effectif AF actuel**, avec un périmètre étendu d'utilisateurs, des technologies et un contexte informatique à l'état de l'art.

.

AIRFRANCE KLM

Questions & Réponses…

Questions ?



16 ANNEXE : Document CE du 23 Septembre Création Agence Cargo 1/2

Projet de création à DSA d'une agence CARGO

A. Présentation de l'activité actuelle

L'activité DSA liée au domaine CARGO est actuellement gérée par la ligne de produit DI.VA rattachée à l'agence DI.IJ « Exploitation Sol et Cargo ».
Cette ligne de produit a les activités suivantes :

- la maintenance corrective et technique, ainsi que la prise en compte des évolutions pour les applications existantes,
- la participation aux études d'opportunité et la gestion des projets.

L'agence DI.IJ comprend également des lignes de produit dédiées au domaine « Exploitation Sol » ainsi qu'une entité dédiée à la gestion du projet ALTEA DC.

B. Objectifs du projet

Le projet de refonte du système d'information Cargo (CARGOBUS), dont le principe a été approuvé par le GEC le 20 juillet 2011, est capital pour cette activité. Il représente un investissement très important (81 M€) et va mobiliser intensivement les équipes métiers, IMO et IT pendant les 5 prochaines années. A l'issue de cette période, l'activité du deuxième métier du Groupe, le Cargo, sera gérée par un système d'information commun pour Air France et KLM.

- Sans modification de l'organisation actuelle, l'agence DI.IJ devrait gérer un nouveau très grand projet en parallèle du projet ALTEA DC qui monopolise déjà l'attention du chef d'agence et de toutes les équipes du domaine Exploitation Sol : Fin des développements et des tests, démarrage et déploiement sur les escales, gestion des nouvelles releases …
  Le premier objectif est donc de créer une agence dédiée au Cargo. Il sera atteint en séparant l'agence « Exploitation Sol et Cargo » située à Valbonne en deux agences, une par domaine métier. Un nouveau poste de Responsable d'Agence est ainsi créé, agissant en tant que « Primus » pour l'ensemble du domaine Cargo Air France / KLM.

- Le projet CARGOBUS est constitué de deux parties distinctes « refonte du SI Commercial » et « refonte du SI Opérations». Il devrait durer jusqu'en 2014 pour le premier volet « Commercial » et jusqu'en 2016 pour le volet « Opérations ». Chaque sous-projet sera précédé d'une étude de faisabilité.
  Le second objectif est donc de dédier une structure propre à la gestion de ce projet, en parallèle des équipes actuelles, qui devront continuer à assurer la gestion des applications actuellement utilisées par le domaine Cargo (pour Air France comme pour KLM, la responsabilité du parc applicatif en vigueur à Amsterdam étant peu à peu transférée aux équipes de Valbonne).
  Il sera atteint par la création, dans la nouvelle agence CARGO, d'une ligne de produit dédiée au projet CARGOBUS.

- La première étape du projet est l'étude de faisabilité du volet « Commercial ». Elle représente un coût total de 3.3 M€ (dont 1,4 M€ pour l'IT) et est prévue de durer 6 mois (Octobre 2011 à Mars 2012). L'appel d'offres a permis de sélectionner le produit AF/LS de la société Accenture. L'étude de faisabilité sera donc conduite en partenariat avec cette société.
  Toutes les caractéristiques du projet de refonte du volet « Commercial » (notamment moyens, coûts, planning) devront être connus à l'issue de cette étude de faisabilité.
  - En particulier, Accenture devra prendre un engagement forfaitaire de mise en œuvre du produit.
  - Les développements nécessaires à l'intégration de la solution AF/LS dans notre SI, qui seront effectués en interne, devront aussi être sécurisés en termes de charges et délai.

  Le GEC se prononcera alors définitivement.

- A titre indicatif, l'approche retenue pour le volet « Opérations » sera identique : Après un appel d'offres réalisé en 2012, l'étude de faisabilité est prévue d'être lancée début 2013.

- Au début de sa création et uniquement pendant l'étude de faisabilité, l'effectif de cette seconde LdP sera limité à 4 personnes. Il s'étoffera dès le début de la phase de réalisation proprement dite et regroupera l'ensemble des ressources IT dédiées à 100% au projet. La collaboration avec DI.VA sera par ailleurs très étroite et augmentera au fur et à mesure que le passage en mode produit de chaque module (« Commercial » puis « Opérations ») se préparera. Certains travaux liés au projet CARGOBUS pourront être délégués à DI.VA ou à d'autres LDP de DSA.

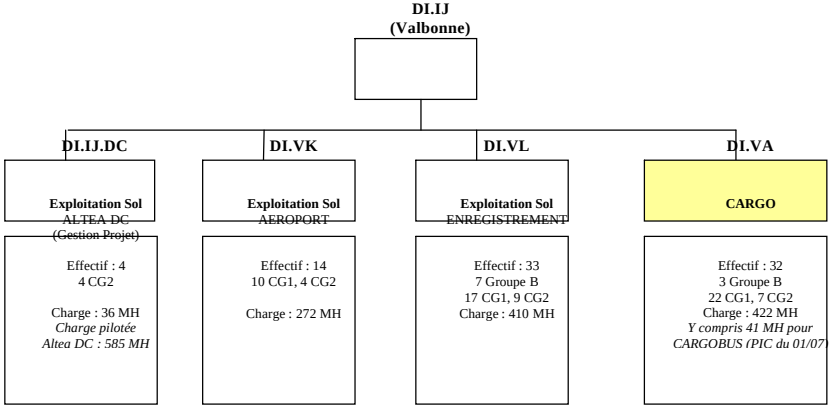
- A la fin de chaque étape du projet, le suivi (maintenance et évolutions) des livrables mis en production devra être effectué en mode produit et sera confié à la LDP DI.VA.
  Ce mode de fonctionnement est similaire à celui qui est en vigueur dans le domaine « Finance » pour le projet Concordia.
  Ensuite, la charge de maintenance augmentant graduellement en fonction de la mise en œuvre des modules livrés en production (Commercial, Optimisation du revenu, Opérations) il est envisagé de créer de nouvelles LDP au sein de l'agence Cargo. L'analyse en sera faite pendant la phase de réalisation.

AIRFRANCE KLM

17 ANNEXE : Document CE du 23 Septembre Création Agence Cargo 2/2

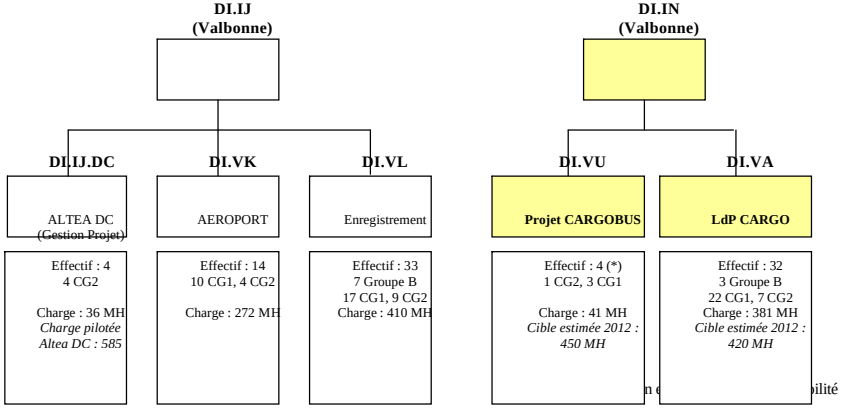
C. Présentation de l'organisation actuelle

Organigramme de l'agence DI.IJ au 1er septembre 2011



- En orange : les Lignes de Produit impactées
- Charges : sur base de plan de charge 2011 connu à ce jour

D. Présentation de l'organisation cible



E. Mise en place

Calendrier de mise en place

Date de mise en place proposée: 1er octobre 2011.

Conséquences sur l'emploi

Cette adaptation de l'organisation de DSA aura pour conséquences :

- la création d'un poste de chef d'agence basé à Valbonne,
- la création d'un poste de RLP basé à Valbonne,
- le changement d'affectation hiérarchique de la ligne de produit DI.VA.

Au fur et à mesure de la montée en charge du projet CARGOBUS, des effectifs rejoindront le projet.
Tous les postes ouverts feront l'objet d'une publication (BEE).

Aucun autre changement n'est apporté. En particulier, il n'y a aucun impact sur le conditions de travail, ni sur les horaires et l'ensemble des agents et postes concerné restera situé à Valbonne.

F. Formation

Après constitution de la nouvelle agence, le plan de formation des personnes qui rejoindront le projet CARGOBUS sera élaboré et mis en œuvre au fur et à mesure de leur arrivée.