Information sur le projet CARGOBUS

CE SI DU 19 JUILLET 2016

AIRFRANCE KLM

Agenda

- Programme Cargobus
- Track 1 Cargobus commercial
  - Point général Cargobus commercial
  - Planning « Track » #1
  - Zoom sur Cutover « wave » #2 et « cutover » technique
  - Budget
- Track 2 Cargobus Operations, « Wave » #3 »

Rappel sur le programme CARGOBUS

- Le programme Cargobus vise à doter le métier du Cargo d'une solution unifiée de gestion commerciale et opérationnelle pour Air France , KLM et Martinair.

- Le projet Cargobus « Track1 » (volet commercial du programme) s'appuie sur le logiciel AFLS de la société ACCENTURE que nous intégrons au sein du SI AFKL et exploitons à Valbonne. Il est déployé en 2 vagues (« waves ») : la vague 1 (périmètre inventaire commun et RM) et la vague 2 (ventes). Ce projet sera totalement livré au premier semestre 2017.

- Le volet opérationnel (projet Cargobus « Track2 ») démarre actuellement, une « pre-study » est en cours en 2016.

- Cette présentation est une mise à jour des éléments de planning Cargobus Commercial (Track #1, Vagues 1 et 2) et Track2 (Vague 3) et des coûts projets communiqués lors de la présentation effectuée en Août 2014.

Point général Cargobus commercial ("Track #1"), 1/2

- En vague 1, un inventaire commun AFKLMP a été implémenté, l'objectif de la vague 2 est de livrer un système de réservation commun.

- La vague 1 a été mise en production en Avril 2015. Des problèmes de "business implementation" et aussi de performance ont été rencontrés aprés la mise en service. Mais ils ont été résolus et aujourd'hui le métier confirme les apports de ce système commun.

- La vague 2 est bien avancée, nous sommes en phase de recette utilisateurs, une bonne coopération est en place entre toutes les parties prenantes (métier, AMO, Informatique, Accenture). La mise en service de la vague 2 va s'étaler entre Novembre 2016 et avril 2017.

- Pour les 2 vagues, du fait d'une complexité plus importante qu'anticipé, la mise en oeuvre a été plus longue et reclamé plus d'efforts que prévu.

Point général Cargobus commercial ("Track #1"), 2/2

Réalisé en 2015

Vague 1
Inventaire conjoint
Mis en service en Avril 2015

Bénéfice
- Outillage RM amélioré
- Visibilité globale de notre capacité de vente Cargo sur tout le réseau AFKL
- Respect / contrôle strict des régles de réservation "rules & restrictions"
- Socle solide pour le déploiement du Digital Cargo et d'outils complémentaires d'aide à la décision RM

Nouveau socle, base pour de futurs développements

Vague 2
Un seul système de réservation
Mise en service Nov16 – Mai 17

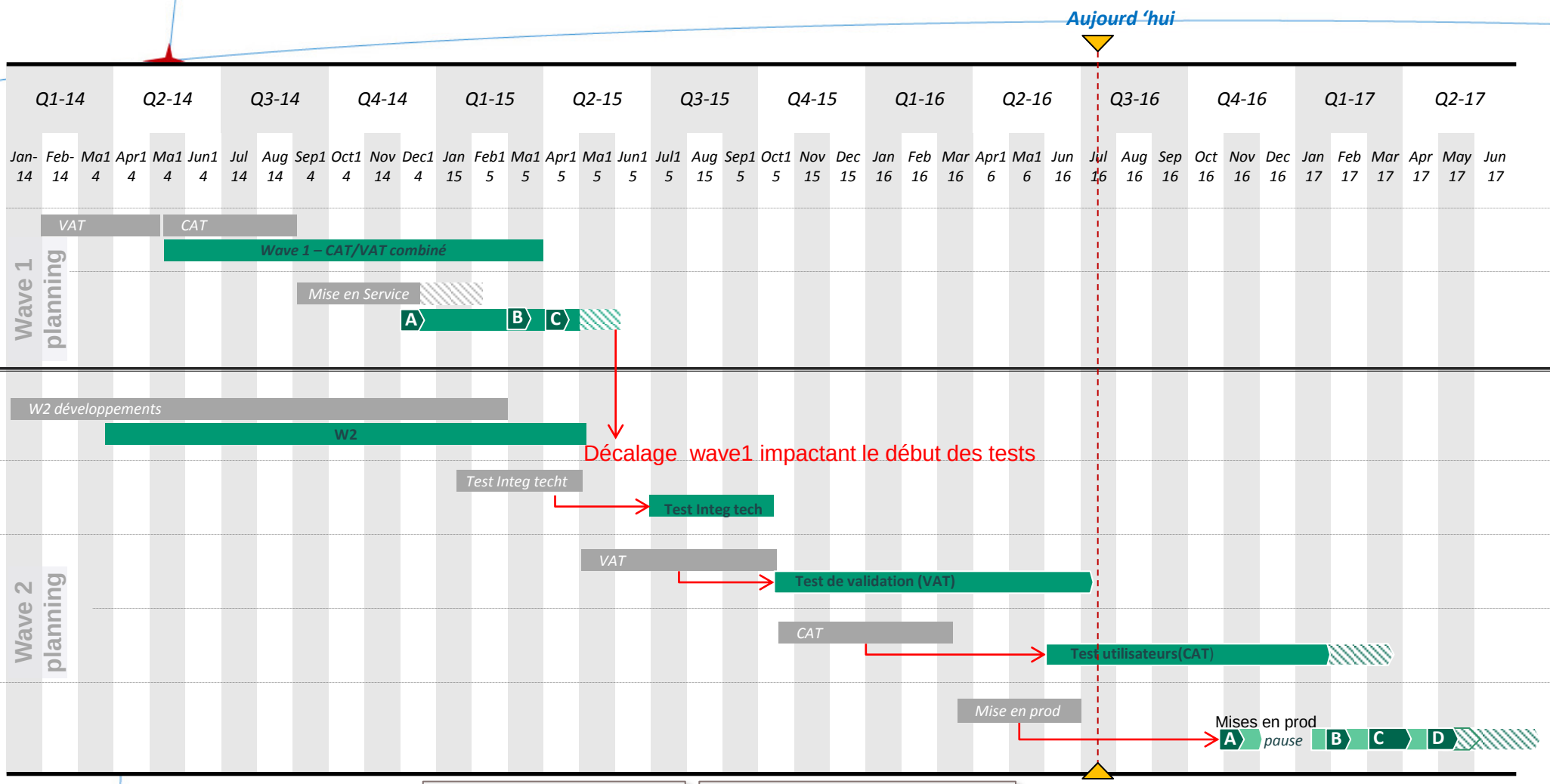
Bénéfice
- Un seul outil de réservation pour tout le personnel AFKL Cargo dans le monde
- Amélioration du « revenue integrity » (facturation)
- Même outil de "Flight planning" pour le RM et les opérations (efficacité, qualité améliorée)
- "Reporting" amélioré (une seule source)
- Baisse des "runnings costs"

Chaque vague remplace des fonctionnalités des système "legacy" actuels: Cargoal, Webpearl, Visual, Yield et Pelican.

Synthèse des bénéfices métier Cargobus “Track 1”

- Outillage unifié pour les équipes de Vente et RM Cargo
  - Amélioration du yield (offre globale, itinéraires combinés)
  - Baisse des coûts du CSO (“Customer Sales Organization”)
- Baisse des coûts de continuity (sortie des anciens systèmes).
- Socle solide pour le développement de projets de valeur complémentaires (RM, SalesForce, Support alliances, Digital Cargo, volet Opérations “Wave 3”).
- Globalement un cash flow amélioré de plus de 22M€ par an en rythme de croisière.

Planning CargoBus “Track 1”, Vague 1 & Vague 2



MAj 02 May 2016

Planning GIC 2014

Réalisé W1 & planning W2

Jalons mise en production

Contingence/ Période de garantie

Etapes MEP Wave 1

A: MEP Technique

B: Vols pilotes

C: MEP de tous les vols

Etapes MEP Wave 2

A: MEP technique

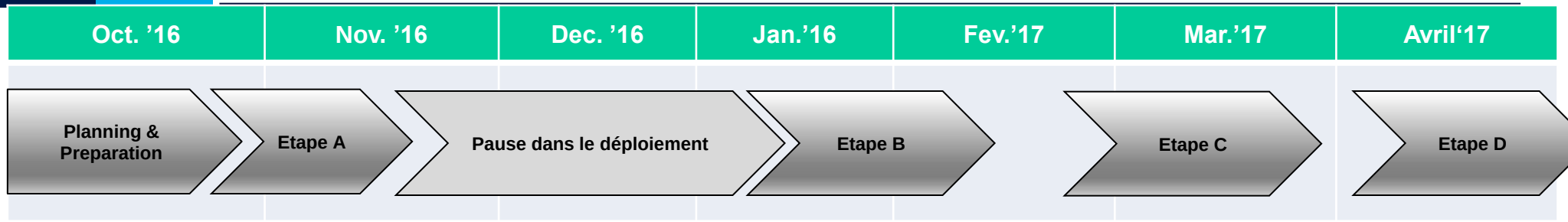
B: Facturation(incl. tarification)

C: Offre/ Résa dans les escales s

D: planifiaction de vols

AIRFRANCE KLM

Macro planning de déploiement en production de la Vague 2



Etape A: Mise en prod technique & Envoi des infos de résa

- **A1** Technical cutover
- **A2** Envoi des infos résa pour AF
- **A3** Envoi des infos résa pour KL

Etape B: facturation (incl. tarification)

- **B1** Tarifs & Charges
- **B2** Reroutage des flux relatif à la facturation KL
- **B3** Reroutage des flux relatif à la facturation AF
- **B4** Fichier CREAM pour AZ
- **B5** Deconnection Bermuda vers SAI
- **B6** Synchronisation AFLS avec Caraib
- **B7** Début des vérifications facturation dans AFLS
- **B8** Premier batch manuel fournissant les données d'AFLS à SAI
- **B9** Premier fichier ME manuel de SAI à CARAIB + integration manuelle des ventes
- **B10** Ouverture des interfaces d'AFLS vers SAI et vers CARAIB
- **B11** Arrêt des rapport fonctionnels des CSO dans KAVITA

Etape C: offre / Résa / E- & Ventes

- **C1** Offre / Résa pour les escales pilotes (hors plannification des vols)
- **C3** prise de résa pour toutes les escales dans AFLS
- **C4** résa via le Web
- **C5** Sales CA/PA/PA+ (rest of Rate)
- **C6** FWB client dans AFLS

Etape D: Plannification des vols & autres fonctionnalités

- **D2** planification des vols pour RM & OPS Hubs (Big Bang)
- **D7** Planification des camions CDG/AMS dans AFLS
- **D99** Fin des étapes de déploiement

Budget Cargobus “Track 1” (m€)

	GIC Juin14	GIC Mai16
Investissement projet	27	36.5
Investissement projet 1) (financement fee / AWB)	16	15.5
	43	
Investissement projet 2) (Charge additionnelle Accenture)	2	(dont 4.5 M€ charge additionnelle Accenture)
Contingence	(3 M€ incluse ci dessus)	(2 M€ incluse ci dessus)
Total	**45**	**52**

1) Modèle de financement fee / awb avec Accenture pour limiter l’investissement initial.

2) 2 M€ supplémentaires demandés au GIC en Juin 2014

Point « Track 2 » Cargobus Operations, « Wave #3 »

- Aprés la livraison de Cargobus « Track #1 » en T1 2017, le SI Cargo AFKL sera dans la situation suivante: Un RM et système de réservation et financier unique dans un seul système (ACN AFLS exploité à Valbonne) mais pour supporter les process « opérations » et gestion des gares, un inventaire maintenu dans 3 systèmes différents: AFLS, PELICAN et CARGOAL.

- La partie opérations est fonctionnellement découpée en 2 sous ensembles: « carrier » (shipment execution/acceptance, flight planning, customs,…) et « handler » (gestion des gares). Ces 2 sous ensembles peuvent communiquer par messages standards IATA.

- La priorité du métier est de délivrer d'abord une solution AFKL commune sur la partie « Carrier » pour harmoniser les process et optimiser le service au client.

- Une « pre study » a démarré en Mai 2016 dont l'objectif est de définir les besoins communs, les regrouper en priorité et bénéfices attendus, qui donneront lieu ensuite à la formalisation et l'émission d'un RFP.

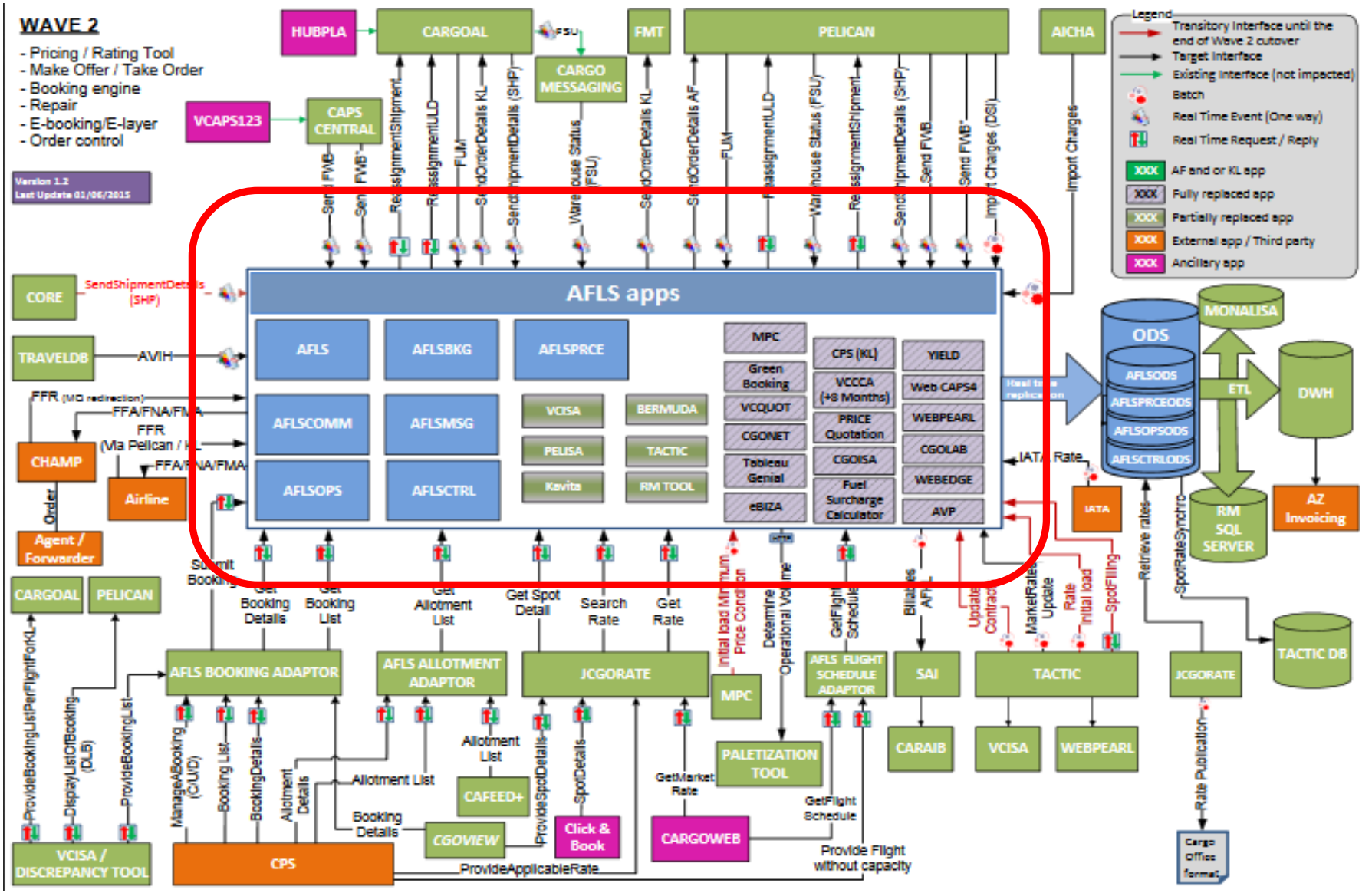
- Les résultats de cette pre study et RFP permettront de préciser le planning des prochaines étapes.

- A ce stade, la refonte de la partie « handler » (traitée encore dans les systèmes « legacy » pour AMS et CDG) ne fait pas partie des priorités du métier et n'est pas dans le périmètre de l'étude.

Annexes

- Interfaces
- Retour d’expérience « Wave 1 »
- Etapes de la mise en production technique « Wave 2 »
- Evolution des charges de travail Agence Cargo (rappel P.I 2015)

Interfaces AFLS



CargoBus Wave 1 , retour sur l'implémentation

Implementation:

1er Décembre 2014	- "Cutover" technique
Mars 2015	- "Go live" vols Group 1
Avril 2015	- "Go live" vols Group ALL
Mai-Juin 2015	- "after-care releases"

Principaux problèmes reportés aprés le démarrage:

- Temps de réponses de l' "availability request" sur le "e channel" (CPS)
- Inefficacité du "queuing" entre le "Revenue Management" et le "Customer Service"
- "Rules and Restrictions": manque de clarté dans le processus métier de maintenance
- Poursuite de l'utilisation de Cargoal pour les réservations

Enseignements, actions engagées:

- Taskforces lancées pour stabiliser le système .
- Les releases de maintenance 2015Q3-4 et 2016Q1 ont résolu les derniers problèmes.
- Situation maintenant stabilisée, apports de la nouvelle solution confirmés par le métier.

AIRFRANCE KLM

Focus sur la mise en production technique W2 – Etape A1

Les applications AFLS W1 actuellement en production et les nouvelles applications AFLS W2 seront installées sur des nouveaux serveurs.

Les principales actions pendant l'exécution de la mise en service:

- arrêter les serveurs W1
- copier les bases de données sur les serveurs W2
- transposer les données
- rediriger tous les flux des serveurs W1 sur les serveurs W2 (MQ, Type B, SOA, XFB flux)
- redémarrer les serveurs en mode W2

STAGE 0 - PREPARATION		
		Production environment preparation steps
		Middleware preparation MQ part
		Middleware preparation TypeB part
		Middleware preparation SOA part
		AFLS apps installation
		Technical tests
		Middleware preparation XFB flow part
		Datawarehouse
STAGE A - TECHNICAL CUTOVER & ORDER DETAIL PUSH		
		A1a - Technical Cutover Preparation
		Technical cutover preparation
		Datawarehouse preparation
		Datawarehouse: Migration W1 to W2 within DWH DEV environment
		Datawarehouse: Deploy W2 in acceptance environment
		A1b - Technical Cutover Execution
		Switch off AFLS Wave 2 apps
		Deploy Wave 2 legacies version in Stage A mode
		Bring down Wave 1 AFLS apps
		Switch / Activate middleware flows
		Prepare AFLS W2 DB
		Switch to AFLS Wave 2 apps
		Datawarehouse: Deploy W2 in production environment
		A1c - Post Technical Cutover Execution

Evolution des charges de travail (extraction plan industriel 2015)

Business Domain	Actuals 2015			Forecast 2018			Forecast 2020		
	AF	KL	Total	AF	KL	Total	AF	KL	Total
MRN									
01 - Schedule	36,1	3,0	39,1	32,5	2,6	36,1	31,8	2,3	34,1
02 - RM	57,1	7,3	64,4	48,5	1.0	51,6	42,8	0,3	43,1
03 - Marketing	71,0	12,2	83,2	76,7	8,1	84,9	80,5	5,5	86,0
Total MRN	**164,2**	**22,5**	**186,7**	**157,8**	**11,8**	**172,6**	**155,1**	**8,1**	**163,2**
Commercial									
05 - Distribution B2C & EBT	118,2	133,2	251,4	102,4	149,2	251,6	91,9	159,8	251,7
06 - Other Distribution Channels	67,1	4,2	71,3	66,9	4,0	70,9	66,7	3,8	70,5
Total Commercial	**185,3**	**137,5**	**322,7**	**169,3**	**153,2**	**322,5**	**158,6**	**163,7**	**322,3**
Ground Services									
07 - Airport Operations	36,3	20,1	56,4	37,0	20,7	57,7	37,5	21,1	58,5
08 - Passenger Self-service	0,8	75,9	76,7	0,8	72,7	73,5	0,8	70,6	71,4
09 - Baggage	19,0	0,6	19,6	21,2	0,6	21,8	21,2	0,6	21,8
10 - DCS	37,8	49,6	87,3	33,5	49,5	83,0	30,6	49,5	80,1
Total Ground Services	**93,8**	**146,2**	**240,0**	**92,5**	**143,5**	**236,0**	**90,1**	**141,7**	**231,8**
Flight Operations									
11 - Crew	65,5	42,2	107,8	60,3	43,1	103,4	56,7	43,7	100,5
12 - Flight Technical	38,8	24,7	63,6	34,6	25,5	60,1	33,2	25,7	58,9
13 - Catering	12,9	6,6	19,5	13,1	6,6	19,6	13,2	6,6	19,8
Total Flight Operations	**117,3**	**73,6**	**190,8**	**107,9**	**75,2**	**183,1**	**103,1**	**76,0**	**179,2**
Cargo									
14 - Cargo Sales & RM	55,6	4,6	60,1	44,3	1,8	46,1	36,7	0,0	36,7
15 - Cargo OPS	41,4	0,0	41,4	51,0	0,0	51,0	57,4	0,0	57,4
16 - SPL OPS	0,2	43,0	43,2	0,1	25,9	25,9	0,0	14,5	14,5
Total Cargo	**97,1**	**47,6**	**144,7**	**95,3**	**27,7**	**123,0**	**94,2**	**14,5**	**108,6**