



KIMOCE
L'innovation partagée

Aéroport Toulouse Blagnac

L'Aéroport Toulouse Blagnac, nouvelle société aéroportuaire, plébiscite les solutions Kimoce

Gestion de parc et hotline

www.toulouse.aeroport.fr

Quatrième aéroport hexagonal, l'aéroport Toulouse Blagnac représente un trafic plus de 5,9 millions de passagers, plus de 43 escales desservies, 46 compagnies aériennes dont 39 étrangères et un chiffre d'affaires de plus de 79 millions d'euros. Troisième opérateurs de fret et poste avionné, cet aéroport gère plus de 58 721 tonnes de marchandises et courriers.



PROBLEMATIQUE

En forte croissance, l'Aéroport Toulouse Blagnac s'est fixé comme objectif de rayonner dans le Grand Sud Ouest et de se positionner comme une porte d'entrée sur le monde pour Toulouse et sa région. A ce titre, l'Aéroport s'est engagé dans une **stratégie offensive de performance, de développement des produits, services et satisfaction client et d'amélioration de l'organisation, des processus et des infrastructures**. Pour se faire, l'Aéroport dispose dans un programme d'investissement ambitieux de l'ordre de 200 millions d'euros, de 2007 à 2011.



LE CHOIX KIMOCE

La suite logicielle « tout intégrée » évolutive conçue par un éditeur à fort potentiel, les atouts clés de Kimoce aux yeux de l'Aéroport de Toulouse Blagnac.

Après une analyse fine du marché, l'Aéroport de Toulouse Blagnac a mis en compétition début 2006 trois éditeurs qui ont dû réaliser une maquette à partir d'une « short list fonctionnelle » définie. Le choix de l'Aéroport Toulouse Blagnac s'est porté au printemps 2006 sur les **solutions Kimoce en raison de trois atouts majeurs : une approche suite logicielle gage de modules complémentaires**

variés, **une grande évolutivité couplée à une ergonomie adaptée.**

LES BESOINS

Le projet de l'Aéroport Toulouse Blagnac visait donc à se doter d'un outil logiciel qui soit en mesure de **créer un véritable workflow dédié à la gestion de toutes typologies de demandes (locatif, informatique, technique...)**, de leur qualification au traitement en passant par leur clôture. Outre une « check list fonctionnelle » établie, la solution sélectionnée devait s'appuyer sur **une interface web et exploiter les bases de données Oracle & SQL Server**. Une **grande facilité d'utilisation** était également un impératif afin qu'elle soit adoptée facilement par le plus grand nombre, soit 250 utilisateurs potentiels dont 50 gestionnaires. Dernier paramètre et non des moindres, la solution logicielle devait **répondre aux besoins du prestataire externe en charge, 7 jours sur 7 de 5h00 à 20h00, de la hot-line et de la maintenance du parc informatique de l'Aéroport Toulouse Blagnac**, soit plus de 1000 équipements gérés, des PC et des terminaux billettiques.

SOLUTIONS PRECONISEES

Le Pack Kimoce retenu par l'Aéroport Toulouse Blagnac comprend les solutions logicielles Kim'Parc, Kim'Hotline, Kim'Web...Ce projet d'envergure s'est déroulé en **trois temps forts : juin 2006** analyse de l'existant, paramétrages et montage de la base de test, **octobre 2006** déploiement progressif des solutions par groupes d'utilisateurs **jusqu'à mars 2007** où toutes les fonctionnalités sont désormais exploitées par tous.

OBJECTIFS

La gestion de la totalité de ses demandes à partir d'une seule solution logicielle, l'axe majeur du projet de l'Aéroport Toulouse Blagnac.

Ayant une approche résolument orientée « progicielle métier », l'Aéroport Toulouse Blagnac recherchait fin 2005 une solution logicielle qui

optimise la gestion et le suivi de toutes les demandes émanant de ses différents services et prestataires. En effet, l'Aéroport Toulouse Blagnac souhaitait, à partir de cette solution, **proposer des moyens et des services toujours plus efficaces à ses 280 collaborateurs et aux 3000 salariés de plus de 100 entreprises impliquées dans la vie et le développement de la structure aéroportuaire** (commerces, loueurs de voitures, manutention des bagages...)

DEPLOIEMENT DE CETTE SOLUTION

Plus de 200 collaborateurs dont 50 gestionnaires exploitent quotidiennement les solutions KIMOCE



pour gérer toutes demandes. Aujourd'hui, plus de 3000 demandes sont référencées ce qui illustre concrètement l'adhésion des utilisateurs aux solutions mises en place. Outre la **suppression totale du papier et des fichiers Excel**, les solutions KIMOCE permettent à l'Aéroport Toulouse Blagnac de bénéficier **d'un véritable workflow où toutes les informations et les demandes les plus diverses sont centralisées de manière homogène**. Les solutions KIMOCE oeuvrent ainsi à garantir à l'Aéroport Toulouse Blagnac **une plus grande transparence et un meilleur partage des informations entre tous les acteurs de son développement**. De plus, elles lui garantissent, par le biais d'un suivi optimal des demandes formulées, **d'analyser son activité, d'anticiper les points critiques, de capitaliser sur les informations collectées sur le terrain et d'adapter son organisation en conséquence**. Fort d'un référentiel pertinent des demandes, fruit des solutions KIMOCE, l'Aéroport Toulouse Blagnac bénéficie **d'une plus grande réactivité dans la gestion et la résolution des ces dernières**.

Monsieur VERBIGUIE conclut *« Outre les aspects d'optimisation de la gestion des demandes et des services, les solutions KIMOCE s'intègrent dans une démarche plus globale de la DSI, initiée en 2006, d'urbaniser et de rationaliser nos applicatifs selon nos process métier afin de gagner en réactivité et en productivité. Au cœur de cette stratégie progicielle intégrée, les solutions*

KIMOCE prennent toutes leur importance en nous garantissant de mieux maîtriser les demandes et d'offrir ainsi plus de services à nos usagers passagers, toujours plus nombreux. »

BENEFICES

Monsieur Laurent VERBIGUIE, Responsable des Systèmes d'Information de l'Aéroport Toulouse-Blagnac nous confie *« En optimisant toutes les facettes de la gestion des demandes et services associés, les solutions KIMOCE nous offre aujourd'hui la possibilité de détecter plus finement les axes d'amélioration et de mettre en œuvre rapidement les actions correctives nécessaires pour une structure comme la nôtre régie par des normes de sécurité et de gestion des risques extrêmement strictes. De plus, les solutions KIMOCE s'inscrivent idéalement dans notre nouvelle dimension de société aéroportuaire, et dans notre stratégie de toujours mieux répondre aux attentes de nos clients en améliorant chaque jour la qualité de service. »*

CONTACTS

KIMOCE – Département Marketing
Luc Haberkorn – lhaborcorn@kimoce.com

GWENDOLINE LUNE COMMUNICATION
Attaché de Presse - Gwendoline Bodineau –
gwendoline-bodineau@orange.fr

AÉROPORT TOULOUSE BLAGNAC –
Responsable Support Informatique
Monika Marty – m.marty@toulouse.aeroport.fr

 Les **accélérateurs** de performance



Kim'Accueil



Kim'Parc



Kim'Hotline



Kim'Achat



Kim'Stock



Kim'Vente