

# L'aéroport international McCarran rationalise ses opérations grâce au logiciel IBM de gestion des services et des équipements.

---

## Présentation générale

---

### ■ L'enjeu pour McCarran

La gestion des informations relatives aux équipements, regroupées sous forme de silos entre différentes divisions, était confrontée à une augmentation des coûts, nuisant aux rapports de conformité et compliquant les efforts d'amélioration des services.

### ■ Pourquoi IBM ?

IBM proposait une solution homogène de gestion des services et des équipements, se basant sur les meilleures pratiques ITIL® (IT Infrastructure Library®).

### ■ La solution

Une solution de gestion des services et des équipements qui uniformisait les données et automatisait le workflow des processus critiques.

### ■ Les bénéfices

Amélioration significative de la productivité des techniciens ; accélération de la résolution des réparations ; nette réduction des coûts informatiques ; augmentation des bénéfices via une facturation interne précise ; amélioration des efforts en matière de sécurité et rationalisation des rapports de conformité.



La simplification de la gestion des services et des équipements permet à l'aéroport international McCarran de conserver sa position de leader en matière de satisfaction des clients.

Tandis que le slogan de la ville de Las Vegas affirme que « Ce qui se passe à Vegas reste à Vegas », le personnel de l'aéroport international McCarran, principal aéroport commercial desservant Las Vegas et les environs du comté de Clark, au Nevada, considère qu'un passage réussi par cet aéroport se traduit par le fait que les voyageurs commentent longtemps après leur voyage à leur retour au foyer. Et en effet, l'aéroport, cinquième aéroport sur le plan national et neuvième sur le plan international, comptant 46 millions de passagers chaque année, connaît un franc succès. Dans un secteur

« En associant la gestion de tous nos équipements opérationnels et informatiques via le logiciel IBM de gestion des équipements, nous pouvons conserver une position leader au sein de notre secteur d'activité et améliorer la qualité de service offerte aux voyageurs. »

– Doug Wardle, consultant en systèmes d'ERP à l'aéroport international McCarran

## **Amélioration des bénéfices grâce à une gestion minutieuse des coûts opérationnels**

*« Le logiciel IBM de gestion des équipements nous a permis de réaliser un meilleur taux de frais recouvrables et d'améliorer ainsi directement nos bénéfices. »*

*—Doug Wardle*

d'activité où la satisfaction des clients est gage de réussite, le leadership de l'aéroport McCarran est largement reconnu. Une enquête J.D Power a ainsi classé numéro 1 l'aéroport McCarran en matière de satisfaction des clients, évoquant sa mise en œuvre de nouvelles technologies comme un facteur clé.

Dans tous les domaines d'exploitation (du ré-asphaltage des pistes à la climatisation, en passant par les systèmes de sécurité de télésurveillance en circuit fermé des boutiques ou au réseau Wi-Fi des terminaux), l'aéroport McCarran doit offrir un niveau de qualité à une clientèle variée tout en étant confronté à des demandes opérationnelles et de maintenance pénibles.

A l'instar de nombreuses entreprises, l'aéroport McCarran a mis en place, au fil des ans, un grand nombre de solutions opérationnelles et financières en vue de gérer ses services. Le niveau d'intégration entre toutes ces solutions était nul ou quasi inexistant au-delà de ce qui pouvait être accompli, les processus (la plupart du temps manuels) se révélant fastidieux.

« Nous disposions de systèmes existants obsolètes pour les bons de travail et les opérations financières, de petites applications de niche pour gérer les équipements et de nombreuses applications personnalisées, sous forme de tableurs et de bases de données, pour gérer nos services et nos équipements informatiques », explique Doug Wardle, consultant en systèmes d'ERP à l'aéroport McCarran. « Aucun de ces outils n'était intégré et cette lacune se traduisait par une augmentation de nos coûts, nuisant aux rapports de confort et compliquant nos efforts d'amélioration de nos services. »

### **Uniformisation de la gestion des équipements informatiques et d'entreprise**

En 2005, l'aéroport McCarran a mis en œuvre une importante initiative informatique en vue d'améliorer son efficacité et sa qualité de service, en renforçant ses différents systèmes opérationnels et financiers existants. Le personnel de l'aéroport recherchait une entreprise de services professionnels dotée d'une expérience éprouvée en matière de processus aéronautiques, d'une connaissance approfondie de la gestion des installations, des services et des équipements informatiques, ainsi que d'un savoir-faire lié à la mise en œuvre d'une technologie de prise en charge. Sur le conseil d'autres aéroports et d'autorités aéroportuaires, l'aéroport McCarran a alors demandé à Electronic Data, Inc. (EDI) de lui faire des recommandations quant à la mise en œuvre d'un système de gestion des équipements à l'échelle de l'entreprise.

En collaboration avec EDI (www.edatai.com), l'aéroport international McCarran a opté pour le logiciel IBM de gestion des équipements, composé des produits IBM Tivoli® et IBM Maximo®, en vue de gérer ses installations et équipements informatiques. IBM Tivoli Service Request Manager, composant de la plateforme uniformisée de Maximo, a été retenu pour la gestion des services informatiques. « Tout composant nécessitant une mise à niveau vers la plateforme IBM doit être ou sera migré vers celle-ci », indique Wardle.

Le logiciel IBM a été choisi pour sa capacité à uniformiser la gestion de tous les équipements aériens, depuis les installations (dont les opérations relatives aux terminaux, les opérations côté ville et côté piste) aux équipements informatiques (dont les composants réseau, les serveurs et les ordinateurs PC) et à combiner ces informations avec les fonctions de gestion des services de Tivoli Service Request Manager. La prise en charge de bibliothèques d'infrastructure informatique (ITIL) par la solution et sa capacité éprouvée à s'intégrer parfaitement aux logiciels SAP et aux autres applications clés d'entreprise se sont révélées être d'importants critères de sélection. Cette intégration permet à l'aéroport McCarran de choisir des applications de pointe à l'échelle du comté.

« En associant la gestion de tous nos équipements opérationnels et informatiques via le logiciel IBM de gestion des équipements, nous pouvons conserver une position leader au sein de notre secteur d'activité et améliorer la qualité de service offerte aux voyageurs. », déclare Wardle.

#### **Accélération des temps de réparation via l'intégration de la gestion des tâches**

Des centaines de bons de travail générés chaque jour par l'ensemble des services de l'aéroport sont désormais réunis sous un seul système. Un portail en ligne permet virtuellement à chaque employé du Département de l'aviation, représentant de compagnie aérienne, franchisé ou personnel d'organisme tiers agréé de soumettre facilement des bons de travail depuis un ordinateur PC. En cas de machine à sous défectueuse au sein du casino de l'aéroport, d'incident lié au système de gestion des bagages ou de fuite au niveau d'un lavabo, le logiciel IBM de gestion des équipements automatise les processus de notification et de génération de rapports pour permettre au personnel de suivre l'avancement des tâches et d'accélérer la résolution des incidents.

---

### **Composants clés**

---

#### *Logiciels*

- IBM Maximo Asset Management
- IBM Tivoli Asset Management for IT
- IBM Tivoli Service Request Manager

#### *Partenaire commercial IBM*

- Electronic Data, Inc. (EDI)
-

*« La productivité du personnel et les processus liés aux bons de travail ont connu une amélioration significative depuis l'entrée en service des solutions IBM de gestion des équipements. »*

*—Doug Wardle*

Les techniciens peuvent accéder sans fil et sur le terrain à toutes les informations relatives aux bons de travail et à l'inventaire, grâce à des dispositifs portables. Ils peuvent ainsi visualiser l'historique des réparations pour chaque projet, les pièces nécessaires et le temps de réparation estimé. En outre, le logiciel IBM de gestion des équipements étant intégré au système d'informations global de l'aéroport, les techniciens détectent rapidement l'emplacement précis d'un incident. Si une pièce n'est pas disponible, le logiciel déclenche automatiquement l'établissement d'un bon de commande au sein du système SAP de l'aéroport. « La productivité du personnel et les processus liés aux bons de travail ont connu une amélioration significative depuis l'entrée en service du logiciel IBM de gestion des équipements », précise Wardle.

#### **Réduction des coûts favorisée par la gestion des services informatiques**

Le logiciel Tivoli de gestion des services offre au personnel de maintenance informatique de l'aéroport McCarran une plateforme compatible ITIL visant à automatiser la gestion des modifications, la configuration et les processus liés à plusieurs centaines d'équipements informatiques. La plupart de ces équipements sont des systèmes informatiques avancés, essentiels à la sécurité de l'aéroport et au confort des visiteurs. L'automatisation des processus de gestion des services informatiques clés est devenue capitale pour faciliter la réduction des coûts informatiques et permettre au personnel de gérer efficacement des licences logicielles. En outre, la solution faisant office de source unique pour un grand nombre de données et de point d'intégration pour des systèmes opérationnels critiques, les responsables disposent d'un accès rapide à des informations complètes. Ils peuvent ainsi prendre des décisions sans devoir intégrer ces données manuellement.

#### **Répondre efficacement aux exigences réglementaires**

La conformité aux réglementations aériennes a également joué un rôle important vis-à-vis de cette initiative. L'article 139 de la loi FAA relative à l'inspection stipule que le personnel de l'aéroport Mc Carran affecté aux opérations aéroportuaires inspecte le terrain d'aviation, les pistes et tout autre élément physique extérieur plusieurs fois par jour. Grâce au logiciel IBM Maximo Asset Management, le personnel affecté aux opérations aéroportuaires peut désormais collecter sans fil des informations d'inspection, à l'aide de dispositifs portables. Le système génère ensuite et transmet automatiquement un bon de travail de suivi au service chargé de la maintenance. Après réalisation de l'intervention, le bon de travail est réacheminé vers le personnel d'exploitation à des fins de vérification. Tout résultat d'inspection nécessitant la génération d'un avis aux navigateurs aériens (Notice to Airmen, NOTAM) est également transmis automatiquement si nécessaire.

### **Augmentation des bénéfices via une facturation interne précise**

Etant donné qu'un si grand nombre de fournisseurs intervient au sein de l'aéroport McCarran, le personnel doit alors évaluer rapidement chaque demande de locataire et déterminer la partie chargée du paiement des réparations, à savoir l'aéroport ou le locataire. Grâce à son intégration à l'environnement SAP de l'aéroport et son système de gestion des baux et de facturation client, le logiciel IBM identifie automatiquement si des fonds sont disponibles dans le crédit-bail du demandeur pour couvrir les frais de l'intervention. Il peut également calculer automatiquement le coût des réparations et établir une facture pour le locataire. « Les solutions IBM nous ont permis de réaliser un meilleur taux de frais recouvrables et d'améliorer ainsi directement nos bénéfices », affirme Wardle.

### **Développement des applications aéronautiques en vue de répondre aux besoins changeants de l'entreprise**

Le logiciel IBM de gestion des équipements offre à l'aéroport McCarran une souplesse incroyable en matière de personnalisation des applications selon ses besoins de gestion. Ainsi, les demandes d'accès sont un aspect critique de la sécurité des terminaux aériens, notamment dans cette ère de l'après 11 septembre. La surveillance permanente des personnes disposant d'un accès à des portes de sécurité est devenue un énorme challenge. Le logiciel Maximo offre une base de données centralisée de toutes les portes de sécurité et de leurs utilisateurs autorisés. En outre, il automatise le workflow lié aux demandes et aux modifications d'accès.

« Grâce au logiciel IBM de gestion des équipements, nous effectuons un suivi de toutes les tâches administratives, depuis la planification des salles de conférence à la génération de rapports complexes visant à respecter les lois FAA relatives à l'inspection », révèle Wardle. « Via ces solutions, nous avons été en mesure de fusionner nos nombreux systèmes d'informations organisés sous forme de silos en un système unique et efficace. Cette efficacité nous rend plus réactifs, mieux préparés à traiter les incidents et capables de satisfaire davantage les voyageurs. »

## Pour plus d'informations

Contactez votre représentant commercial IBM ou votre partenaire commercial IBM.

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

[ibm.com/tivoli](http://ibm.com/tivoli)

Pour en savoir plus sur le logiciel Tivoli, rejoignez les groupes d'utilisateurs IBM Tivoli, gérés de façon indépendante dans le monde entier. Renseignez-vous sur les opportunités les plus proches à l'adresse suivante Pour en savoir plus sur le logiciel Tivoli, rejoignez les groupes d'utilisateurs IBM Tivoli, gérés de façon indépendante dans le monde entier. Renseignez-vous sur les opportunités les plus proches à l'adresse suivante :

[www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org)

Pour en savoir plus sur l'aéroport international McCarran, consultez le site Web suivant :

[www.mccarran.com](http://www.mccarran.com)

Pour en savoir plus sur EDI, consultez le site Web suivant :

[www.edatai.com](http://www.edatai.com)

© Copyright IBM Corporation 2007

Compagnie IBM France  
Tour Descartes - La Défense 5  
2, avenue Gambetta  
92066 - Paris La Défense Cedex

Imprimé en France  
09-07  
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, Maximo et Tivoli sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

ITIL est une marque déposée et une marque communautaire déposée de l'Office of Government Commerce, et est enregistrée auprès du Patent and Trademark Office aux Etats-Unis.

IT Infrastructure Library est une marque déposée du Central Computer and Telecommunications Agency, qui fait désormais partie de l'Office of Government Commerce.

Les autres noms de sociétés, de produits ou de services peuvent appartenir à des tiers.

Cette étude de cas est un exemple d'utilisation de produits IBM par un client. L'obtention de résultats comparables n'est pas garantie.

Dans cette publication, les références à des produits et des services IBM n'impliquent pas qu'IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.