

AIRBUS

Poniendo al Usuario en el Corazón del Negocio

100,000 usuarios unidos a través de un portal de autoservicio que simplifica la gestión y el seguimiento de incidentes.

Resumen

Airbus, líder mundial en aeronáutica, aeroespacial y servicios asociados, ha elegido a Liferay para desplegar un portal de autoservicio de TI para simplificar la gestión de incidentes y el intercambio de conocimientos a través de un único punto de acceso.

airbus.com

Informaciones

INDUSTRIA:

Aeronáutica

PAÍS / REGIÓN:

Francia

CASO DE USO:

Portal de Servicio TI

FUNCIONALIDADES PRINCIPALES:

Base de conocimientos, gestión de incidencias, seguimiento de solicitudes, alertas

“

La transparencia, la colaboración, el intercambio y el empoderamiento están en el corazón de nuestra filosofía de Código Abierto. Adoptar la “Forma de Trabajo Abierta” se trata de centrar nuestra actividad empresarial en el usuario y desarrollar rápidamente soluciones innovadoras y escalables.

Nicolas Fanjeau, Gerente de Tecnología de la Información

Desafíos

- Ofrecer a los usuarios una experiencia centrada en el usuario
- Combinar aproximadamente 15 herramientas de ITSM en una sola solución
- Hacer que los usuarios sean menos dependientes del Service Desk para la gestión de incidentes

Resultados



INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

Gracias a la autonomía que el portal ofrece a los usuarios.



AUTOSERVICIO EFICIENTE

+30% de incidencias creadas a través del portal.
+300 plantillas listas para usar



CONTROL DE COSTOS

Disminución del 30% en el número de incidentes para el Service Desk.



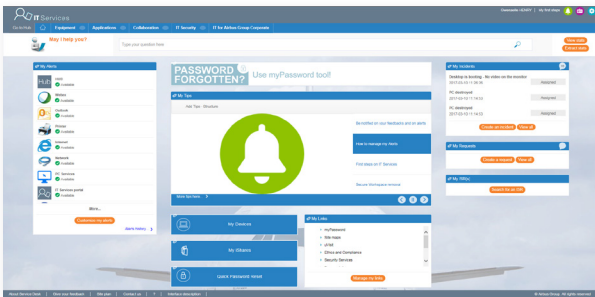
GRAN USO DEL PORTAL

290.000 visitas y 2.200.000 páginas vistas en 10 meses

Ir más Rápido a través de Código Abierto

El código abierto es definitivamente una prioridad para Airbus. Mantenerse competitivo significa trabajar más rápido y aumentar la productividad. Para aumentar los niveles de producción en fábricas, las herramientas de TI, entre otras, deben entregarse más rápidamente. En 2015, Airbus cambió a Open Source e implementó nuevas herramientas centradas en el usuario.

“El código abierto es una parte integral de nuestra estrategia. Estamos aumentando la productividad gracias a herramientas de mejor calidad que son rápidas de implementar, flexibles y tienen un TCO mucho más interesante que las soluciones propietarias”, explica Nicolas Fanjeau, Gerente de Tecnología de la Información.



El código abierto es también un medio de innovación que no se limita a los aspectos tecnológicos. Ofrece a los equipos un método de trabajo diferente, más abierto y flexible para trabajar. Por lo tanto, Airbus ha creado una filosofía llamada “Forma de Trabajo Abierta” que se basa en la transparencia, la colaboración, el intercambio y el empoderamiento.

Poner al Usuario Primero

Incrementar la motivación y eficiencia entre los equipos. La división Airbus Aircraft decidió consolidar sus herramientas de ITSM en una solución centrada en el usuario. Debido a sus ricas funcionalidades y capacidades de

personalización, la tecnología de Liferay fue seleccionada para implementar el portal de autoservicio para 100.000 usuarios (ingeniería, programación, etc.). El objetivo es hacer que los usuarios sean menos dependientes del soporte de TI y reducir la cantidad de emails y llamadas recibidas por el Service Desk.

“Al usuario le gusta ser autónomo. Es por eso que estamos ofreciendo una herramienta personalizada a su servicio. El usuario puede realizar una solicitud, monitorear su resolución, interactuar con los equipos de TI y tener una mejor visibilidad del estado de los servicios”, explica Véronique Charbonnel, Gerente de Proyectos de Airbus. Este enfoque permite al Grupo hacer que TI sea más atractiva y descompone los silos organizacionales, al mismo tiempo que permite al usuario hacerse cargo del sistema de TI.

Se armó un piloto en tan solo un mes. De febrero a junio de 2016, el piloto se extendió a 4.500 usuarios y habilitó a los equipos a recibir una amplia retroalimentación diaria y entregar una nueva versión, ágilmente, todas las semanas. En junio de 2016, el portal se lanzó oficialmente a 100,000 usuarios en toda Europa.

Reducción del 30% en la Gestión de Incidencias

El portal fue utilizado prontamente por muchos, con 2.900 visitas y 2.200.000 páginas vistas en diez meses, con un peak de 18.000 páginas vistas por día. Con aproximadamente 1.200 incidentes creados por día en el portal, el Service Desk ahora administra un 30% menos de incidentes, lo que facilita un mejor control de costos y permite que los incidentes se resuelvan más rápidamente.

También se ha desarrollado una aplicación móvil. Esta aplicación ofrece las mismas características y servicios personalizados que el portal:

“**Base de conocimiento**”: el usuario puede realizar una búsqueda por palabra clave y ver los artículos disponibles que le pueden gustar, comentar o compartir.

Mis incidentes: 300 plantillas listas para usar permiten crear, actualizar y rastrear incidentes. Además, estas plantillas proporcionan al soporte TI la información esencial sin que tengan que volver a ponerse en contacto con el usuario.

Mis solicitudes: el usuario puede realizar un seguimiento de sus solicitudes, como una solicitud de una nueva computadora o una nueva aplicación, en tiempo real. Más de 15.000 solicitudes son creadas cada mes.

Mi equipo: el usuario puede ver todo su equipo en tiempo real: computadora, teléfono, pantalla, etc.

Mis alertas: el usuario recibe una alerta tan pronto como una aplicación encuentra un problema, lo que evita que el Service Desk se sature. El usuario también puede registrarse para recibir notificaciones de los servicios que utiliza en el portal.

Una Necesidad de Gestión del Cambio

En las salidas de la cafetería, folletos, videos, pancartas, slogan, stickers, anuncios en pantalla grande...no había nada al azar. Se utilizaron una gran cantidad de eventos y herramientas de comunicación para apoyar un proyecto de esta magnitud. Las comunidades dedicadas proporcionaron información clave del usuario y registraron varias opiniones y comentarios. Los stickers para pisos se utilizaron incluso para ayudar a los empleados a llegar a los mercados. Un acceso simplificado al portal también estaba disponible a través de un ícono en los menús de navegación.

En resumen, este proyecto estuvo guiado de principio a fin: desde elegir Open Source hasta implementar un autoservicio y una comunicación atractiva. Todo con el mismo objetivo: poner al usuario primero.