

**Snecma Services.** <sup>TM</sup>  
**For a longer life.**

Un groupe international de haute technologie spécialisé dans quatre domaines d'activité :

## ▶ Propulsion aéronautique et spatiale

- Snecma
- **Snecma Services**
- Turbomeca
- Microturbo
- Snecma Propulsion Solide
- Techspace Aero

## ▶ Défense et Sécurité

- Sagem Défense Sécurité
- Sagem Sécurité

## ▶ Équipements aéronautiques

- Messier-Dowty
- Messier-Bugatti
- Messier Services
- Aircelle
- Labinal
- Hispano-Suiza
- Teuchos

## ▶ Communications

- Sagem Mobiles



SAFRAN emploie 57 000 personnes dans plus de 30 pays, pour un chiffre d'affaires supérieur à 11 milliards d'euros.

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

# ■■■■ SNECMA SERVICES

## La composante MRO moteurs du Groupe SAFRAN

- ▶ Support
- ▶ Maintenance
- ▶ Réparation

des moteurs aéronautiques civils et  
militaires.



Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

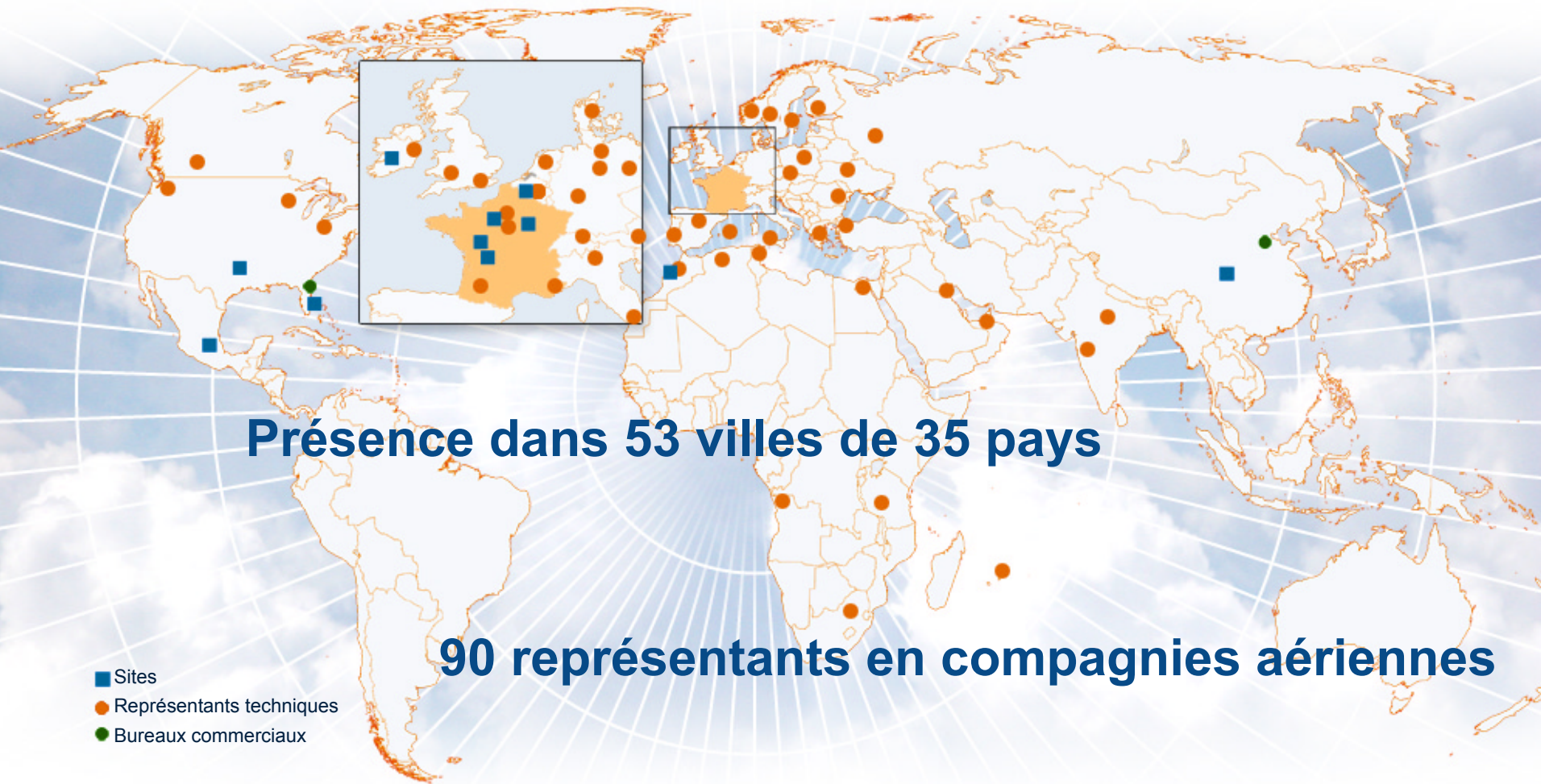
# ■■■■ CHIFFRES CLÉS SNECMA SERVICES

- ▶ **2 800** employés
- ▶ Plus de **25 000** moteurs entretenus et réparés depuis l'origine, dont plus de **4 500** moteurs CFM56
- ▶ Plus de **110** compagnies aériennes et **40** armées de l'air clientes
- ▶ **4** sites 100% Snecma Services en France et en Belgique
- ▶ Une capacité annuelle de **350** passages en atelier CFM56
- ▶ Des partenariats internationaux



Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

# RESEAU INTERNATIONAL



**Présence dans 53 villes de 35 pays**

**90 représentants en compagnies aériennes**

- Sites
- Représentants techniques
- Bureaux commerciaux

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

# Les systèmes d'information Snecma Services

- ▶ SNS est une société de services Aéronautique dans le domaine MRO (MAINTENANCE REPAIR OVERHAUL)
- ▶ Le marché est très concurrentiel ( très forte pression sur les coûts, les délais et la réactivité)
- ▶ Les processus métiers sont beaucoup plus complexes que dans le domaine de l'Industrie Production série
- ▶ Le cœur de métier n'est pas l'informatique mais les Systèmes d'Information sont vitaux pour l'atteinte des objectifs ( Communication avec les compagnies aériennes dans le monde entier en 24X7, disponibilité, réactivité, maîtrise des coûts et des marges )
- ▶ SNS doit donc avoir une complète maîtrise de son S.I.
- ▶ SNS n'a pas la taille permettant d'avoir une Direction Informatique couvrant l'ensemble des domaines en étant au niveau de l'état de l'art des T.I.C.
- ▶ SNS a donc fait le choix de passer d'une organisation informatique interne à une organisation pilotant des sous traitants ( Projets, Tma et Infogérants) qui sont les meilleurs dans le domaine des Technologies de l'Information.

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

# ▀▀▀▀ Domaines couverts par le contrat d'infogérance

## ▶ Domaines récurrents

- Administration des serveurs (WINDOWS,UNIX)
- Maintenance serveurs et imprimantes
- Help desk
- Gestion opérationnelle et administrative du parc
- Pilotage réseaux LAN
- Plan de secours

## ▶ Projets d'infrastructure

- Réduction de coûts
- Amélioration du service
- Sécurisation
- Nouveaux projets métiers

## ▶ Modèle de delivery

- Combinaison d'un modèle d'opérations de proximité et d'opérations distantes
- Opérations de proximité : assistance aux utilisateurs, Ingénierie du poste de travail, Interface projets client
- Opérations à distance depuis les centres de delivery mondiaux de HP : 24\*7, processus industriels selon le référentiel ITIL.

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

# Formalisation des relations SNS – HP

## ► Une organisation : Des équipes SNS –HP

- Un responsable infogérance SNS – Un responsable de compte HP
- Un responsable technique SNS – Un TAM HP
- 3 responsables techniques SNS ( 1 par site) - 2 à 3 supports HP de proximité par site

## ► Une structure de pilotage : Comités

- Comités mensuels: Technique, Production, Help desk & Support de proximité, Sécurité
- Comité de pilotage mensuel, Comité de progrès trimestriel
- Comité stratégique semestriel

## ► Une formalisation des processus : Relations opérationnelles

- Un help desk centralisé ( numéro d'appel unique)
- Espace de travail collaboratif ( SHAREPOINT) : WORKFLOW des actions (changements), Gestion documentaire partagée ( compte rendus, documentation, contrats, rapport d'incidents etc..)

## ► Des Indicateurs d'activité et de performance

- Taux d'appels décrochés en moins de 4 sonneries
- Taux de résolution d'un incident en moins de 2h\* (service normal)
- Taux d'intervention sur site en moins de 1 jour\* (service normal), sur site en 3 jours\* (service normal)
- Taux de disponibilité des serveurs, Taux de Restauration d'une BAL en moins de 4h

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

# ■ ■ ■ ■ ■ La maîtrise des technologies par HP

## ▶ La maîtrise des technologies par HP permet :

- l'ouverture du service d'infogérance sur un spectre large : ERP's (SAP, BaaN), messagerie, réseau, bases de données, OS serveurs (NT, W2K, UX, Linux), ingénierie du poste de travail.
- Un accompagnement continu de Snecma Services dans le développement du SI avec formalisation contractuelle de la notion de plan de progrès.
- La dématérialisation de la technologie : technologies packagées dans les offres de service (OPEX) permettant d'optimiser le ratio coût/performance/engagement de niveau de service.

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

# ■ ■ ■ ■ ■ Quelques Chiffres

## ▶ Sites Français

- WAN: 3 sites reliés au Réseau groupe Safran 10 à 50 Mb/s- supervision niveau groupe Safran
- LAN Réseaux Locaux des 3 Sites - supervisés par HP
- 80 Serveurs ( Windows, UNIX ) - administrés par HP sur site HP ou sur sites SNS ( Taux de service différents selon développement, qualification ou production)
- 1800 PC fixes, 600 PC portables, 250 Imprimantes réseau - Déploiement , support maintenance par HP
- Help Desk 1400 cas ouverts par mois en moyenne (installations de matériels, logiciels, ouvertures de comptes et incidents)

## ▶ Systèmes existants ( Projet SAP de remplacement de l'ensemble en cours)

- BaaN
- SAP
- Nombreux logiciels sur la base d'infrastructure Windows

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

# ■■■■ Le passage en Infogérance n'est pas toujours un long fleuve tranquille

- ▶ L'existence d'une Informatique interne issue de 3 sociétés est souvent accompagnée d'une formalisation faible des processus et de la documentation ainsi qu'une définition pas suffisamment précise des rôles.
  - ▶ Réticence de certaines catégories du personnel - la conduite du changement est importante
  - ▶ Répartition des responsabilités respectives pas toujours claire au départ (souvent lié au point ci-dessus)
  - ▶ Les processus informatisation ne sont pas toujours bien formalisés au départ (Frontières parfois floues)
  - ▶ Formalisation de la documentation transmise insuffisante
- ▶ **Il ne faut pas sous traiter des problèmes mais réorganiser, formaliser, documenter et définir les rôles et responsabilités avant de sous traiter avec un fort accompagnement de conduite du changement pour le personnel concerné**
- ▶ **Transition de l'ordre de 2 ans avant d'atteindre un régime de croisière**

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.

## ■ Les Gains

### ▶ L' ' OUTSOURCING' a permis:

- Une forte formalisation et une maîtrise des processus informatisation ( indicateurs d'activité et de performance )
- Le passage d'une culture de l'Urgence à une culture de la Planification
- Le passage d'une perception subjective du service à une perception objective (indicateurs)
- Une forte amélioration de la maîtrise des coûts et des délais ( récurrents et projets)
- Une démarche permanente de progrès continu sur la base d'une relation WIN-WIN ( le contrat n'est pas un document figé , il vit en permanence)

### ▶ Les Résultats

- En 7 ans La Direction de l'Informatique est passée de 65 à 40 personnes en diminuant les effectifs (Ingénierie , Production, Programmation).
- Cette décroissance a été accompagnée d'une augmentation des qualifications
- Le personnel est constitué de chef de projets, de pilotes de sous traitants et de support aux utilisateurs
- Les gains en coûts de fonctionnement sont de l'ordre de 30 %
- Le taux de disponibilité des moyens a fortement augmenté

▶ **Le contrat d'infogérance HP est une combinaison de la maîtrise des technos et des processus qui permet non seulement un engagement de MCO mais une évolution permanente du SI pour répondre au plus près aux exigences business.**

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété de Snecma Services. Ils ne doivent pas être copiés ni communiqués à un tiers sans l'autorisation préalable et écrite de Snecma Services.