

# BRUSSELS AIRLINES



## L'INTÉGRATION ET LA GESTION DES APIS : CATALYSEUR DE L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE ET DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

Avec près de 8 millions de passagers par an, Brussels Airlines a mis en place en janvier 2016 un nouveau système de gestion des passagers (PSS), solution au cœur de l'activité de toute compagnie aérienne. Codit a utilisé Microsoft BizTalk Server pour intégrer le nouveau PSS aux applications avec lesquelles il partage des informations. Codit a également fait appel à Sentinet pour la gestion centralisée des APIs.

### Le challenge : tirer le meilleur parti du nouveau système de gestion des passagers

Réservations, enregistrements, billetterie, plannings des départs, gestion des stocks : tous ces aspects sont gérés de manière très efficace par le PSS. Brussels Airlines a utilisé son précédent système de gestion des passagers pendant plus de 10 ans, jusqu'à ce que de nouveaux enjeux stratégiques orientent la compagnie à en changer. Pour que l'ensemble des opérations se déroule parfaitement, il est essentiel que ce système partage des informations facilement avec d'autres applications. Brussels Airlines s'est donc mis en quête d'un partenaire pour prendre en charge l'intégration.

« Il n'est pas toujours facile pour un Directeur Informatique de discuter de solutions d'intégration avec le reste du management » indique Simon Lamkin, Chief Information Officer (CIO) au sein de Brussels Airlines. « Mais ils ont bien compris que nous devons disposer d'une bonne intégration pour que ce nouveau PSS soit le plus efficace possible. Sans connexion avec les autres applications, l'usage optimal du système n'était pas garanti. »

Brussels Airlines utilise la technologie Microsoft depuis de nombreuses années, le choix de Microsoft BizTalk Server pour l'intégration s'est fait naturellement. C'était aussi la solution la plus adaptée à l'infrastructure IT de Brussels Airlines d'après diverses analyses. La compagnie aérienne a donc recherché, dès 2014, un partenaire Microsoft certifié. « Nous avons comparé cinq partenaires certifiés BizTalk Server recommandés par Microsoft » explique Simon Lamkin. « Codit semblait être le bon choix. Ils ont compris immédiatement combien cette solution d'intégration était importante pour nous et nos clients. Ils disposaient de la bonne expertise, des compétences, de l'expérience et ont fait preuve d'un excellent relationnel. De sorte que nous avons immédiatement été sur la même longueur d'onde. Nous voulons que nos fournisseurs soient de véritables partenaires, qu'ils nous aident à trouver les bonnes solutions et qu'ils nous suggèrent de meilleures alternatives à leur propre initiative. Codit a satisfait à toutes ces exigences ».



« L'intégration est au cœur de notre transformation digitale »

Simon Lamkin  
CIO de Brussels Airlines

## La solution : une intégration ouverte aux évolutions futures

Codit a débuté son travail d'intégration entre le nouveau PSS et toutes les applications concernées en janvier 2015. L'intégration assure que les systèmes de Brussels Airlines, les employés et les clients accèdent à la bonne information dès qu'ils le souhaitent... que ce soit pour la planification des vols, la constitution des équipages, la gestion des réclamations - l'amélioration de la satisfaction de la clientèle étant une priorité pour Brussels Airlines. L'intégration sert à « interconnecter » toutes les applications. La couche middleware BizTalk assure que ces liaisons restent flexibles et indépendantes les unes des autres - ce qui permet à Brussels Airlines d'être prêt pour l'avenir.

« BizTalk Server est une plateforme d'intégration robuste et sécurisée qui gère centralement les connexions entre les différents systèmes » explique Simon Lamkin. « Nous disposons d'une vision claire et documentée de l'ensemble des intégrations entre les applications liées. Ce n'était pas le cas auparavant avec les intégrations point-à-point que nous avons, beaucoup plus complexes. Les moyens de surveillance étaient limités et notre connaissance des connexions en place était incomplète - ce qui, bien entendu, constituait un risque ».

Après 10 mois de travail d'intégration, Brussels Airlines a pu basculer sur le nouveau PSS en janvier 2016 en toute sérénité. « La migration s'est parfaitement déroulée grâce à l'excellente collaboration entre mes équipes et Codit » explique Simon Lamkin. « Nous avons la bonne organisation en matière de gestion de projet avec des réunions hebdomadaires pour discuter de l'avancement et des mises à jour quotidiennes lorsque cela était nécessaire. Codit a toujours compris nos besoins très rapidement ».

### Bénéfices

- « Nous travaillons beaucoup plus efficacement grâce aux différentes intégrations de systèmes. En cas d'incident, nous savons exactement sur quel élément d'intégration cela porte et nous pouvons résoudre rapidement les problèmes »
- « BizTalk Server est un choix financier optimal car il permet de gérer globalement l'ensemble des intégrations et d'alléger les coûts. D'un point de vue technologique, c'est aussi une solution qui a fait ses preuves. Vous obtenez ainsi un ensemble de systèmes IT cohérent et complet, sans surprise ni complexité inutile. »

## Gestion des APIs pour des informations en temps réel sécurisées et contrôlées

L'environnement IT de Brussels Airlines fait fréquemment appel aux APIs. Elles sont utilisées par des systèmes externes et internes afin de rendre disponibles certaines fonctionnalités entre applications de manière totalement sécurisée et contrôlée. Brussels Airlines n'utilise pas de connexion point-à-point pour appeler ces fonctions, mais dispose d'une plateforme de gestion pour administrer toutes les APIs de manière centralisée. Cette plateforme inclut des fonctionnalités de sécurité, de moni-

toring, de traçabilité, de versioning et d'analyse.

La couche d'API Management permet de faire en sorte que les temps de réponse des APIs, tels que définis dans le SLA, soient toujours respectés. Ces SLAs sont très importants compte tenu du fait que les APIs sont le plus souvent utilisées pour faire circuler des informations en temps réel comme celles relatives aux bagages, aux vols, aux retards, au programme de fidélité - ou à destination

d'autres systèmes comme ceux liés à la restauration à bord ou au calcul des tarifs de groupe.

Brussels Airlines a opté pour la couche de gestion des APIs Sentinel. Codit est partenaire de Nevatech depuis de nombreuses années et a déjà déployé avec succès Sentinel au sein d'un grand nombre d'entreprises. Cette plate-forme de gestion centralisée garantit une haute disponibilité et dispose d'une interface utilisateur conviviale pour la gestion des APIs.

## L'IT au cœur de la transformation digitale

« Codit a accéléré la transformation digitale de Brussels Airlines » souligne Simon Lamkin. « Il est désormais beaucoup plus simple de gérer et d'adapter des applications. C'est essentiel pour Brussels Airlines de pouvoir se moderniser et s'adapter rapidement pour renforcer sa position sur ce secteur très concurrentiel ».

« Les intégrations et les APIs permettent de mieux informer nos clients et nos équipages de l'existence d'un retard par exemple, d'en expliquer les raisons et la durée. Les clients peuvent également obtenir ces informations via une application sur leur smartphone. Le transfert rapide de données entre les systèmes donne la même information précise sur tous les canaux, où que vous soyez. Nous voulons offrir à nos clients la meilleure expérience, rapidement et simplement. L'intégration signifie que nous pouvons exploiter au mieux tous les systèmes et l'API Management nous permet d'utiliser diverses fonctionnalités de manière contrôlée et sécurisée. Cette intégration poussée est au cœur de notre projet de transformation digitale ».

## La collaboration continue

### Projets d'intégration en cours

« Nous continuons à travailler avec Codit. Les projets d'intégration sont permanents et Codit continue de développer des interfaces pour nous. L'infrastructure est conçue de telle manière que de nouvelles intégrations sont toujours possibles. Codit va en outre nous aider à migrer vers BizTalk Server 2016. Cette nouvelle version nous offrira des améliorations en termes d'extensions, de disponibilité et de vitesse ».

### Managed Services

Codit soutient également Brussels Airlines sur le long terme via sa division Managed Services. La structure prend en charge la surveillance de BizTalk Server et de Sentinet. Elle intervient sur la résolution des problèmes dès qu'ils sont identifiés. Un audit trimestriel permet à Codit d'effectuer les travaux de maintenance nécessaires ainsi que la mise à jour de Sentinet. « Nous profitons des services de Codit à toutes les étapes : de la conception de la solution jusqu'à sa maintenance en passant par son déploiement ».

« Codit a accéléré la transformation digitale de Brussels Airlines »

Simon Lamkin  
CIO de Brussels Airlines





*« Nous savons que Codit est à la hauteur des attentes sur un projet d'une telle importance »*

Simon Lamkin  
CIO de Brussels Airlines

## Conclusion

Avec le recul, Simon Lamkin choisirait à nouveau Codit. « Vous devez être capable de voir votre partenaire s'intégrer à votre ADN. Il doit avoir une affinité avec votre industrie, comprendre les enjeux qui vous sont propres. Et nous savons que Codit est à la hauteur des attentes sur un projet d'une telle importance ».

« Ce ne serait pas un problème de changer de PSS à nouveau. Toutes les intégrations sont parfaitement documentées et un nouveau système pourrait très bien être mis en place et connecté aux applications dont il a besoin pour partager rapidement et efficacement les informations. Le PSS actuel sera en effet utilisable pendant cinq à dix ans avant qu'on se pose la question d'en changer. Mais nous continuerons d'utiliser BizTalk ».

## Les bénéfiques

*Les applications partagent leurs informations de manière sécurisée et efficace*

*Les applications sont mieux utilisées par les équipages et les clients*

*Les problèmes sont plus rapidement identifiés et résolus*

*La collaboration avec des structures tierces est sécurisée et contrôlée via la gestion des APIs*

*Codit Managed Services offre une véritable tranquillité d'esprit*

*L'entreprise est en passe de réussir sa transformation digitale grâce à l'intégration et à la gestion des APIs*