

Sopra récompensé par Aircelle - Groupe Safran pour son portail « e-Services »

Paris, le 27 mai 2014 – Sopra, acteur majeur du conseil, des services technologiques et de l'édition de solutions en Europe, reçoit le prix « Satisfaction Client » décerné par Aircelle - Groupe Safran, dans le cadre de la cérémonie annuelle des « Innovation Awards » destinée à récompenser l'effort d'innovation de ses prestataires de service d'une part, et de ses propres équipes d'autre part.

Aircelle, leader mondial dans le domaine de fabrication des nacelles, est en pleine croissance : les marchés d'après-vente de l'A330 et de l'A380 s'amplifient et de nouveaux produits sont en cours de développement (notamment l'A320 neo). Avec une base clients de plus en plus étendue et pour accroître sa qualité de service, Aircelle a décidé de déployer ses services via un site internet en mettant à la disposition de ses clients un portail e-Services. La réalisation du portail a été confiée à Sopra, acteur reconnu dans le domaine du Customer Service pour le secteur aéronautique.

Ce portail e-Services, développé en deux phases, offre de nombreuses fonctionnalités, dont certaines très innovantes : demande de cotation, passage de commande en ligne, vision des en-cours de réparation, vision des factures en cours, accès immédiat à la documentation technique, accès à l'émission de documents de livraison, etc. La solution technique est directement interfacée à l'ERP SAP, offrant ainsi aux clients l'accès permanent aux dernières données à jour.

Francois TAREL, Directeur général adjoint explique : « *Ce portail est opérationnel depuis début 2013 et a déjà fait l'objet de retours très positifs de nos clients. Sa réussite repose sur une étroite collaboration avec les équipes de Sopra, qui nous ont aidé à concevoir le portail, à réaliser les développements et nous ont accompagné jusqu'à la mise en exploitation.*

Les facteurs de succès, sur lesquels Sopra a su répondre présent, sont : une méthodologie rigoureuse, une bonne qualité de communication entre les équipes Sopra et Aircelle (avec en particulier l'utilisation d'un portail dédié au pilotage et au traitement des incidents, pour gagner en réactivité), une réponse aux exigences de sécurité, et une bonne connaissance du système SAP de Aircelle.

Aircelle a ainsi attribué en toute logique un « Award Satisfaction Client » à Sopra pour la réussite de ce projet innovant, mené dans les délais et dans un très bon esprit. »

Côme DUTOT, Directeur chez Sopra, en charge du projet, déclare : « *Nous sommes heureux de cette récompense. Elle consacre la connaissance métier que Sopra a acquis dans le secteur aéronautique mais également la relation de confiance que nous entretenons depuis plus de 10 ans en tant que partenaire privilégié de Aircelle, notamment avec le déploiement de l'ERP SAP.*

À propos d'Aircelle

Aircelle est l'un des leaders du marché mondial des nacelles pour moteurs d'avion. Filiale de Safran, Aircelle emploie près de 3 000 personnes sur sept sites en France, au Royaume-Uni et au Maroc. Aircelle est le seul nacelliste au monde présent sur tous les segments de marché, des avions régionaux et d'affaires aux plus grands avions de ligne, y compris l'Airbus A380. Aircelle développe pour ses clients des activités de supports et services pour les nacelles et leurs composants dans le monde entier.

À propos de Sopra

Sopra, acteur majeur du conseil, des services technologiques et de l'édition de solutions en Europe, accompagne ses clients dans la transformation numérique de leurs métiers et systèmes d'information. Combinant valeur ajoutée et innovation dans les solutions apportées, qualité industrielle et performance des services délivrés, Sopra est le partenaire de référence des grandes entreprises et organisations qui recherchent le meilleur usage du numérique pour assurer leur développement et leur compétitivité. Le Groupe compte plus de 16 000 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires 2013 de 1,349 milliard d'euros.

Sopra (SOP) est coté sur NYSE Euronext Paris (Compartiment B) – Code ISIN: FR0000050809. Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur www.sopra.com

Contact

3d Com/Corp : Dora Delaporte - +33 (0)1 84 17 84 11- ddelaporte@3dcomcorp.fr

Sopra : Chantal Pallot - +33 (0)1 40 67 29 29 – chantal.pallot@sopra.com