



Un aéroport de classe mondiale transforme ses opérations pour offrir une meilleure expérience aux voyageurs

Aymeric Dussart a dirigé Aéroports de Montréal dans le cadre d'améliorations visant à mettre en place des infrastructures novatrices pour accélérer l'innovation pendant une pandémie historique.



Récapitulatif client

Nom du client
Aéroports de Montréal

Secteur
Transports

Emplacement
Montréal, Québec

Taille de l'entreprise
600 employés et 20,3 millions de passagers par année en 2019



Solutions de Cisco utilisées



Cisco Business Critical Services



Cisco Software Defined Networking



Cisco Secure Firewall

Description de l'encadré:

Permettre une expérience harmonieuse, agréable et sécurisée pour les passagers

Points marquants:

- L'architecture définie par logiciel de Cisco a permis d'offrir une navigation rapide et sécuritaire aux voyageurs.
- Les bonnes pratiques de l'équipe Cisco CX ont permis de réduire les risques et d'accélérer la migration.
- Un réseau solide, fiable et harmonisé avec les besoins opérationnels nous a aidés à optimiser l'expérience des passagers.

Aymeric Dussart est vice-président, Technologies et innovation chez Aéroports de Montréal. Il est responsable des infrastructures, des technologies et des applications dont l'aéroport a besoin pour fonctionner. Il explique comment l'équipe de Cisco CX a travaillé en étroite collaboration avec Wipro, un partenaire de Cisco, pour continuer à faire progresser la transformation numérique pendant la pandémie de COVID-19.

Aéroports de Montréal (ADM) est l'administration aéroportuaire responsable de l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau (YUL) et de l'aéroport international de Mirabel (YMX). Ses installations répondent à plus de 20 millions de passagers par année en provenance de partout dans le monde, un chiffre record avant la pandémie, ainsi qu'à un vaste éventail d'opérations de transport aérien. La priorité

de la société est l'expérience des passagers. Son objectif est que les passagers se sentent en vacances ou en voyage d'affaires, sans stress, dès leur arrivée à l'aérogare. Cette expérience du voyageur est directement liée au revenu par passager et à sa satisfaction, qui sont des indicateurs clés pour nous.

Les attentes de voyageurs d'aujourd'hui sont en constante évolution sur le plan de la vitesse, de la mobilité et de la commodité. Pour satisfaire à ces attentes, notre service informatique s'est fixé pour objectif de s'assurer que tous les passagers profitent d'une expérience de voyage de qualité supérieure, du moment où ils arrivent à l'aéroport jusqu'à ce qu'ils prennent leur avion. Nous voulions également jouer un rôle stratégique dans l'ensemble des opérations aéroportuaires et contribuer aux résultats nets de la société. Autrement dit, nous voulions faire plus que simplement «survivre». Nous voulions créer et maintenir une base technologique solide, fiable et résiliente pour toutes les applications et tous les systèmes présents à l'aéroport afin d'optimiser l'expérience client.

Notre équipe informatique a toujours excellé dans l'automatisation des processus et l'ajout de services, mais nous devons poursuivre dans la même veine. Nous gérons environ 150 systèmes technologiques dans nos aéroports, notamment pour la gestion du trafic aérien, l'enregistrement des passagers, les systèmes de bagages et les applications mobiles pour les utilisateurs finaux. Cependant, aucune de ces activités essentielles ne serait possible sans un réseau stable et fiable.



Nous nous sommes adressés à Wipro, un partenaire de Cisco reconnu pour son expertise dans la prestation de services-conseils aux aéroports en ce qui a trait aux domaines de la navigation avancée des passagers et des commodités pour les aéroports. Wipro nous a recommandé une solution d'infrastructure de réseau défini par logiciel de Cisco pour prendre en charge de nouvelles capacités comme l'enregistrement, les kiosques et le dépôt des bagages sans contact, le service d'assistance à distance offert par des agents, les commentaires sans contact et la sécurité à vérification systématique pour sécuriser les données et les communications.

Saisir l'occasion pendant une pandémie historique

Puis, la pandémie de COVID a changé notre monde du tout au tout en quelques semaines. À la fin d'avril 2020, nous ne servions qu'environ 10 % du volume de passagers que nous avions avant la pandémie, donc l'aérogare était littéralement vide. Cela nous a obligés à réduire considérablement nos opérations alors que nous étions au début de notre migration vers la solution de Cisco. La crise a également mené à une réduction du personnel, ce qui a limité davantage notre flexibilité.

Néanmoins, nous avons considéré la baisse temporaire du nombre de passagers comme une occasion d'accélérer nos efforts de transformation et de mettre à niveau notre réseau sans interruption de service. L'idée était de mettre en place une nouvelle infrastructure réseau pour accueillir les passagers lorsque les voyages reprendraient après la pandémie.

«L'un des plus grands avantages de travailler avec l'équipe Cisco CX, c'est qu'elle a une expérience du secteur qui accélère vraiment le processus de conception. En cas d'hésitation au sujet des conceptions et des versions, nous avons pu gagner du temps en lui demandant quelles bonnes pratiques elle appliquerait s'il s'agissait d'un aéroport différent.»

Aymeric Dussart

Vice-président, Technologies et innovation, Aéroports de Montréal

Atteindre l'altitude de croisière

Notre plan de transformation numérique était ambitieux. Nous voulions utiliser l'architecture de réseau défini par logiciel de Cisco pour automatiser le provisionnement et la configuration afin d'offrir rapidement les services dont nous avons besoin, et d'harmoniser en permanence le réseau avec nos besoins opérationnels.

Pour nous assurer que les technologies mises en place atteignent les résultats voulus, nous avons communiqué avec l'équipe des services opérationnels essentiels (Cisco Business Critical Services) de Cisco CX pour obtenir des conseils stratégiques et des bonnes pratiques. L'équipe a travaillé en étroite collaboration avec notre service informatique et Wipro pour planifier et concevoir en détail la solution d'infrastructure de réseau défini par logiciel, pour développer et mettre en œuvre notre stratégie de migration, et pour fournir les tests et la formation nécessaires pour réussir à long terme.

Dans le cadre de la phase de planification, l'équipe des services opérationnels essentiels de Cisco a examiné notre stratégie et notre vision. Elle nous a fourni des conseils sur les bonnes pratiques à suivre pour que tout le monde soit sur la même longueur d'onde afin d'atteindre les résultats escomptés. Ces conseils stratégiques ont simplifié la complexité, réduit la longueur du processus et diminué les risques d'interruption de services.



Par exemple, l'équipe a travaillé en étroite collaboration avec Wipro pour s'assurer que la migration de notre environnement existant vers les commutateurs Cisco Catalyst de la série 9300 fournirait non seulement les mêmes capacités, mais en prendrait également en charge de nouvelles si nous ajoutons des services plus tard. Elle a également collaboré avec notre équipe et celle de Wipro pour configurer nos appareils Cisco ASA 5500-X et les services Firepower pour prendre en charge des services de pare-feu de nouvelle génération, nous permettant ainsi de renforcer la cybersécurité.

Pour nous aider à tirer le meilleur parti de notre investissement à long terme, l'équipe des services opérationnels essentiels de Cisco a également fourni un soutien à la formation à Wipro et à notre équipe pour nous aider à gérer la solution, à la tenir à jour et à assurer que ses performances soient constantes.

Prochaines étapes : innovation continue

Nous avons maintenant une base pour prendre en charge de nouveaux services et de nouvelles applications. Nous nous efforçons de mettre en place des capacités stratégiques comme les voyages sans contact grâce aux données biométriques, ainsi que l'amélioration des revenus non aéronautiques à l'aide de

systèmes intelligents connectés permettant le commerce électronique. Notre nouvelle infrastructure agile offre également la vitesse et les performances requises pour prendre en charge des capacités comme l'assistance aux passagers à l'aide de l'intelligence artificielle, le dépôt des bagages en libre-service ou le suivi de ceux-ci au moyen de la chaîne de blocs.

Nous croyons qu'il s'agit d'une occasion importante de continuer à faire évoluer l'expérience client et de l'améliorer encore plus, en interagissant avec la clientèle de façon numérique. Nos clients internes, provenant de différents secteurs d'activité de l'aéroport, sont également satisfaits. Nous pouvons maintenant explorer de nouvelles technologies pour soutenir les opérations aéroportuaires, dont la bonne exécution est essentielle à la qualité de l'expérience offerte aux passagers.



Enfin, voir les sourires sur le visage des passagers qui reviennent à l'aéroport et passent du temps dans les aéroports justifie toutes ces démarches.

Tout cela a été rendu possible par la transformation accélérée que nous avons réalisée avec l'équipe Cisco CX.

«Sans elle, nous aurions probablement passé beaucoup de temps à discuter de la conception et à la remettre en question, sans avoir le même degré de certitude que nous avons pris les bonnes décisions architecturales. Nous recherchions un soutien collaboratif tout au long du projet et c'est ce que nous avons obtenu.»

Aymeric Dussart

Vice-président, Technologies et innovation, Aéroports de Montréal