



Pratt & Whitney profite de nouvelles fonctionnalités et d'une valeur accrue en rationalisant son infrastructure grâce à une mise à niveau et une consolidation de MCA v7 et SPM v9 vers la solution SPM v11

Pratt & Whitney

Lorsque Pratt & Whitney a absorbé l'activité Générateurs auxiliaires d'AeroPower, plusieurs plateformes et systèmes logiciels devaient être intégrés, et l'un d'eux arrivait même en fin de support informatique. La société devait donc faire un choix : faire converger des systèmes hétérogènes ou risquer de perdre des services essentiels.

Pour continuer à fournir les bonnes pièces au meilleur moment et à assurer un service de qualité, Robert Tomastik, directeur du centre d'excellence des matériaux de Pratt & Whitney, savait qu'il était impératif de moderniser l'infrastructure technique. Mais à quel coût de mise en œuvre, et pour quel retour sur investissement ?

Contexte

La société Pratt & Whitney est un constructeur aéronautique américain qui a vu le jour en 1925. Son siège social est basé à East Hartford dans le Connecticut, et elle dispose de centres de service dans différentes régions du monde. Elle représente par ailleurs une division opérationnelle de United Technologies Corporation. Les moteurs d'avion Pratt & Whitney sont très utilisés dans l'aviation civile et militaire. Les services MRO (maintenance, réparation et révision) de Pratt & Whitney Commercial Engines se chargent notamment de la révision des moteurs, de la réparation des pièces et de la fourniture des pièces de rechange. Les sites MRO sont répartis dans 22 pays à travers le monde, notamment aux États-Unis, en Inde, en Chine, en Australie, en Allemagne et en Arabie saoudite.

Pourquoi changer si ça fonctionne ?

L'intégration d'AeroPower à Pratt & Whitney a tout d'abord représenté un défi. Cependant, l'équipe a profité de l'occasion pour consolider deux solutions de gestion des pièces très efficaces, mais également très différentes et utilisées de longue date. Pour cela, elle a démontré que la consolidation de SPM v11 ne se contentait pas d'égaliser, mais surpassait véritablement les fonctionnalités précédentes et la qualité des solutions MCA v7 et SPM v9 utilisées jusqu'alors, et ce pour un coût interne inférieur.

Robert Tomastik explique que les deux entités utilisaient des implémentations existantes qui avaient déjà prouvé leur valeur, mais nécessitaient une mise à niveau.



En n'améliorant pas notre activité consacrée aux moteurs commerciaux, nous perdrons nos avantages actuels, et cela vaut également pour AeroPower. Nous considérons vraiment ces outils comme essentiels. »

Les deux systèmes existants avaient obtenu d'excellents résultats avec leurs utilisateurs respectifs. Lorsque Pratt & Whitney a déployé MCA v7 en 2009 pour prévoir et optimiser les systèmes de gestion des pièces et de l'inventaire, la société a constaté une amélioration de 10 % du taux de remplissage et une réduction de 10 % de l'inventaire. En outre, MCA v7 a rempli son rôle jusqu'en 2016, ce qui représente une longévité remarquable.



Nous rencontrons des clients qui s'appuient à la fois sur les logiciels hérités et les déploiements, ce qui les empêche de se concentrer sur la transformation numérique. Ils se tournent vers PTC, et plus particulièrement vers l'équipe Customer Success, pour les aider dans leur parcours. »

Sanjay Jagdale
Vice-président du segment SLM chez PTC

La mise à jour ou la mise à niveau de systèmes de grande ampleur peuvent être complexes. L'implémentation implique non seulement de tenir compte des facteurs temps et coût, mais aussi de lutter contre une certaine forme d'inertie : « Pourquoi changer si ça fonctionne ? ». AeroPower et Pratt & Whitney ont profité de la capacité de PTC à élaborer un projet permettant de maintenir les fonctions des systèmes existants appréciés des utilisateurs, tout en leur ajoutant de formidables améliorations visant à atteindre des niveaux de service et des taux de réussite inédits.

« Nous savions que Pratt & Whitney était parfaitement à même de procéder à cette mise à niveau conjointe avec sa nouvelle unité AeroPower. Lorsque des unités commerciales fusionnent ou que des échéances approchent et que des mises à niveau sont nécessaires, les dernières fonctionnalités SPM de PTC et les conseillers experts de Customer Success trouvent naturellement leur place auprès d'une organisation visionnaire telle que Pratt & Whitney qui dépend de l'approvisionnement et du service des pièces stratégiques », ajoute M. Jagdale de PTC.

Malgré la nécessité de mettre le système à niveau vers SPM v11, une approche en deux temps a été nécessaire pour obtenir l'adhésion de l'ensemble de l'entreprise.

Des débuts audacieux

Lors de la première phase, SPM v9 et MCA v7 ont continué à fonctionner en parallèle pendant que nous démontrions les avantages de la mise à niveau vers le tout nouveau SPM v11. Pratt & Whitney s'est associé aux groupes Service Lifecycle Management et Customer Success de PTC pour lancer une évaluation et tester les fonctionnalités à l'occasion de la phase 1 entre avril et mai 2015. L'objectif était d'inclure les fonctionnalités de MCA, mais également de les améliorer partout où cela était possible. L'interface de données devait inclure les mêmes éléments de données que MCA, mais les mapper aux nouvelles tables de SPM.

En septembre 2015, le projet est entré dans sa deuxième phase de mise en œuvre qui a duré jusqu'à la fin février 2016.

Le rapprochement de deux unités commerciales au sein d'une même structure de service a bien évidemment suscité des préoccupations concernant les coûts.

« Nous avons besoin de contrôler les coûts de mise en œuvre. Pour cela, nous avons associé la mise en œuvre dans une seule mise à niveau et chargé une seule équipe des deux opérations. Nous avons également maîtrisé les coûts en nous appuyant sur les connaissances de Pratt & Whitney concernant l'ensemble d'outils actuel et avons impliqué notre personnel dans la mise en œuvre au lieu de nous reposer entièrement sur les conseillers de PTC », explique M. Tomastik.

Le groupe PTC Customer Success a apporté son aide pour définir l'étendue du projet et a prodigué des conseils. M. Tomastik ajoute :



Ils ont été formidables. Ils ont respecté les délais et le budget, répondu à 100 % des besoins et même surpassé les attentes en termes de nouvelles fonctionnalités offertes par SPM v11. »

« Je dirais que la réussite a été totale. Tout le monde a été très compétent. C'était notre première mise à niveau de MCA vers SPM et il était primordial de disposer des bons conseillers. »

Des résultats plus que concluants

En s'appuyant sur l'équipe PTC Customer Success et la dernière version du logiciel SPM, Pratt & Whitney a transformé une transition qui aurait pu être complexe et coûteuse en un franc succès. « L'avantage immédiat a plutôt été obtenu au niveau des coûts de mise en œuvre, car une seule équipe a pu s'occuper des deux opérations en même temps. Certaines techniques de modélisation générales étaient applicables aux deux organisations. Par conséquent, nous avons pu utiliser des modèles pour plusieurs opérations métier différentes. Nous avons réussi à exploiter cette approche de modélisation commune pour améliorer la rentabilité du projet », se félicite Robert Tomastik.

Outre les coûts, Pratt & Whitney a également été en mesure de déployer de nouvelles fonctionnalités indisponibles jusqu'ici dans les anciennes versions du logiciel SPM, ce qui a ravi les utilisateurs. « L'ancienne version de SPM utilisée par AeroPower ne disposait pas de l'optimisation avancée de la nouvelle version. Aussi, quand les deux produits ont fusionné, les utilisateurs ont eu une révélation quant à l'optimisation multi-échelon offerte par SPM v11. Les utilisateurs d'AeroPower ont été largement séduits et convaincus. Pour ce qui est de l'aspect commercial, l'interface utilisateur graphique et les options de configuration de prévision supplémentaires ont constitué une grande amélioration par rapport à MCA », poursuit M. Tomastik. Enfin, la fourniture d'un produit permettant aux utilisateurs d'utiliser les dernières avancées technologiques est essentielle. « Nous avons rencontré peu de résistance quand ils ont vu que la nouvelle version leur offrait plus de capacités et plus de convivialité », explique M. Tomastik.

« Maintenant que les utilisateurs des systèmes MCA et SPM existants bénéficient de nouveaux avantages, PTC peut améliorer l'expérience client en proposant des options supplémentaires basées sur la modélisation des statistiques relatives à la demande (écart-type ou erreur de prévision à l'échelle ou sans tendance), une interface utilisateur configurable et des groupes d'optimisation plus flexibles, entre autres choses », déclare M. Jagdale. Avec les solutions PTC, les entreprises peuvent optimiser l'ensemble de la chaîne logistique des pièces de rechange. En cernant ainsi la demande en pièces de rechange et en améliorant les niveaux de stock, les clients augmentent la disponibilité des pièces et le temps de fonctionnement des équipements, ce qui représente une valeur ajoutée considérable.

Pour les équipements critiques de Pratt & Whitney, une disponibilité homogène des pièces n'est pas une option, mais un impératif. La société a investi massivement dans les fonctionnalités SPM qui permettront à ses opérations de continuer à dépasser ses exigences déjà élevées. « Les puissants moteurs commerciaux de Pratt & Whitney équipent plus de 25 % de la flotte mondiale de transport des passagers. Nous considérons que nous avons réussi quand nos clients obtiennent le service dont ils ont besoin à l'endroit où ils en ont besoin », conclut M. Tomastik.



Nous avons massivement investi dans l'avenir de notre service clientèle. Notre clientèle exige une grande disponibilité, et l'optimisation de nos services est donc pertinente, pour nos clients comme pour la réussite à long terme de notre activité. »

Pour en savoir plus, consultez notre site Web à l'adresse suivante : [PTC.com/service-lifecycle-management/service-parts-management](https://ptc.com/service-lifecycle-management/service-parts-management)

© 2017, PTC Inc. (PTC). Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont fournies à titre d'information uniquement, sont susceptibles d'être modifiées sans préavis et ne sauraient en aucun cas tenir lieu de garantie, d'engagement ou d'offre de la part de PTC. PTC, le logo PTC et tous les logos et noms de produit PTC sont des marques commerciales ou des marques déposées de PTC et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pratt & Whitney et United Technologies sont des marques commerciales ou des marques déposées de United Technologies Corporation et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. PTC se réserve le droit de modifier à son gré la date de disponibilité de ses produits, de même que leurs fonctions ou fonctionnalités.

J8524-Pratt & Whitney CS-0217-fr