

## Transat A.T. et Goodfellow se félicitent d'avoir imparti

5 mars 2005

Barbe, Jean-François

[IMPRIMER L'ARTICLE](#) | [ENVOYER L'ARTICLE](#)

En impartissant certaines fonctions informatiques, le transporteur aérien Transat A.T. et le transformateur de bois Goodfellow n'ont pas nécessairement baissé leurs coûts, mais ils ont accru leur efficacité en pouvant ainsi se concentrer sur leurs compétences respectives. Une opération étalée sur cinq ans. L'engagement de l'impartiteur **Fusepoint** chez Transat A.T., société mère d'Air Transat, s'est réalisé pas à pas, de l'hébergement du site Web, en 1999, à la prise en charge de l'agence de voyages virtuelle de l'entreprise, en passant par la gestion de ses intranet et extranet.

"C'est une opération qui s'est étalée sur plus de cinq ans", dit **Michel Bellefeuille**, vice-président, stratégie et projets, groupe systèmes d'information, de Transat A.T.

C'est en 1999 que Transat décide d'impartir l'hébergement de son site à la société **Versus** (acquise par la torontoise **Fusepoint** en octobre 2004). En février 2004, elle appose sa signature à un contrat de gestion et d'entretien du moteur de réservation d'*Exitnow.ca*, le site transactionnel du transporteur servant à l'achat de vols et de forfaits de voyages.

Toujours en 2004, se sont ajoutées la gestion de l'intranet et de l'extranet ainsi que la gestion de modules d'apprentissage à distance (*e-learning*) pour les agents de voyage sous la bannière de Transat. Le tout s'est fait par appel d'offres.

L'objectif de Transat était de s'assurer un maximum de flexibilité. "Nous avons des consultants externes qui s'occupaient de ces différentes fonctions informatiques, en collaboration avec des ressources internes. Les consultants sont mobiles. En impartissant, nous nous assurons de conserver cette expertise. De plus, nous avons besoin de pouvoir lancer des projets sans avoir à continuer de payer la main-d'oeuvre spécialisée une fois les projets achevés", explique M. Bellefeuille.

Selon **Michel Plante**, vice-président, solutions client, de **Fusepoint**, l'expertise des impartiteurs amène toujours une hausse du niveau de service, et "dans certains cas", des baisses de prix. "Les impartiteurs oeuvrent généralement avec des systèmes plus complexes que ceux de leurs clients, dit-il. C'est pourquoi nous pouvons fournir un niveau de service qu'il serait difficile pour les entreprises d'atteindre et de maintenir, que ce soit de la surveillance des systèmes aux mises à jour des logiciels, en passant par la mise en place de mesures de sécurité."

### **Les bienfaits d'un contrat évolutif**

Le manufacturier et distributeur de produits de bois Goodfellow a imparti l'administration des serveurs *Windows* et des postes de travail, la prise en charge de la sécurité du réseau ainsi que les services de soutien technique.

"Nos forces en TI résident dans les systèmes AS/400 d'**IBM** [facturation, livraison, gestion des stocks]. Les serveurs *Windows*, nous les connaissons moins bien, c'est pourquoi nous avons fait appel aux services de **Noxent**, dans le cadre d'un contrat de trois ans que nous venons de renouveler", dit **Jean-François Drapeau**, directeur,

à niveau l'ensemble des 500 postes de travail qui avaient alors différentes configurations, voire différents systèmes d'exploitation, dit-il. Au cours des deuxième et troisième années, nous nous sommes concentrés sur la performance des systèmes, en installant par exemple systématiquement *Windows 2003*. Les appels de demande de soutien technique ont également diminué grâce aux meilleures configurations de systèmes que nous avons implantées."

De plus en plus, estime M. Durante, les entreprises décident d'impartir, non pour faire des économies, mais parce que la technologie est complexe et sa maîtrise, vitale. "Comment améliorer ses lignes de télécommunications de façon sécuritaire ? Et pour les ordinateurs, comment éviter les virus et autres pourriels ? Seuls des experts peuvent résoudre de tels problèmes. Et ceux-ci ne sont pas faciles à garder au sein d'une entreprise, et tendent à partir dès que leur défi d'implantation est réalisé. En revanche, l'impartiteur est toujours capable de leur offrir des défis à leur mesure", dit-il.

*dossiers@transcontinental.ca*