Le système d’information a pour but de supporter l’entreprise, d’aider au bon fonctionnement des organisations. Le SI permet d’exploiter au mieux l’information (en permettant sa saisie, son stockage, son traitement et sa diffusion).

Le SI va permettre de fournir les informations pertinentes aux acteurs qui en ont besoin, de coordonner les différentes activités des acteurs de l’organisation.

Les informations opérationnelles (par exemple celles liées aux multiples tâches de gestion chez Air/France KLM : organisation des vols, suivi, gestion des personnels, dialogue avec les clients…) traitées par un SI performant vont permettre des prises de décision adaptées et une amélioration de l’efficacité de l’organisation.

« Les grands opérateurs ont tous les mêmes avions, le même kérosène, le même personnel qualifié, et utilisent les mêmes couloirs aériens. » « Le cœur d’une compagnie, c’est son SI. »

C’est le SI qui va permettre de gagner du temps de gestion, de se démarquer de la concurrence. Plus une entreprise a une taille importante, moins elle peut se passer d’un SI performant.

Ce sont entre autre les TIC (Technologies de l’Information et de la Communication), qui ont permis au SI de devenir plus efficace, plus rapide… Les données souvent centralisées dans une même base de données sont accessibles de partout grâce aux réseaux. Ainsi la coordination, la communication ont beaucoup progressé, de manière beaucoup plus fiable grâce aux TIC (échange entre acteurs, meilleure diffusion de l’information, meilleur traitement, meilleure cohérence…)

Remarque : il faut pouvoir traiter une masse considérable d’informations actualisées en permanence, c’est humainement impossible.

Pour Air/France KLM, le SI a augmenté la performance, permis d’améliorer le dialogue avec les clients, ainsi que le suivi des vols.

Grâce à l’augmentation des investissements informatiques, Air/France KLM est passé de la 9ème à la 1ère place mondiale en termes de chiffre d’affaires.