

Dassault Aviation fait décoller la VoIP

Si Dassault Aviation conçoit et fabrique des avions ultra-modernes, son infrastructure télécoms était il y a encore quelques années partiellement dépassée. Un comble pour une entreprise qui entend se positionner comme un acteur majeur du numérique.

En 2006, l'avionneur confie à Orange Business Services un vaste projet, faire migrer 1.500 postes sur cinq sites vers la VoIP. « C'est un enjeu fort pour le groupe, il s'agissait de remplacer une infrastructure en partie obsolète composée de PABX classiques », nous explique Lionel Clerc, responsable du projet chez l'opérateur. Montant du projet : plus d'un million d'euros.

Outre la volonté d'être innovante, l'entreprise cherchait avant tout à améliorer la productivité de ses salariés. L'accent a été mis sur la relation client. « L'objectif était d'intégrer la téléphonie sur IP au sein du centre de contact pour les clients et de fluidifier le travail des opérateurs. Dassault n'a pas décidé de faire de la VoIP pour réduire sa facture télécoms mais pour améliorer son CRM », ajoute le responsable d'Orange.

Dans un marché aussi sensible que les avions d'affaires, la relation client est en effet primordiale. Bien sûr, Dassault ne doit pas gérer autant d'appels que La Redoute mais le centre d'appels reçoit tout de même un nombre important de communications. Lors d'un appel entrant, l'opérateur a ainsi accès à la fiche du client, à son historique de façon immédiate. Le gain de temps est très vite quantifiable.

Le projet déployé par Orange permet aussi d'améliorer le confort de travail grâce à des outils de communication convergents : messagerie unifiée, mobilité (avec des combinés Wi-Fi), joignabilité...

Pour autant, Dassault n'est pas un client comme les autres. La sécurité est une priorité numéro un, les informations échangées étant sensibles. « Il a fallu proposer des solutions de sécurité globales en ligne avec les fortes demandes du client. C'est un point clé du projet. Les communications sont évidemment cryptées et redondantes avec deux call manager et deux réseaux data ». On en saura pas plus...

Autre point clé : l'accompagnement des utilisateurs. « C'est primordial », souligne Lionel Clerc. « Le transfert de compétences est très important. Si la population de ce type d'entreprise est à l'aise avec ce type de technologies, elle est d'abord et surtout très exigeante, ils sont très regardants en terme de performance. Nous avons réalisé une enquête et le taux de satisfaction atteint 100%. Dans ce contexte, c'est très valorisant ».

Dassault Aviation n'entend pas s'arrêter en si bon chemin. Le géant de l'aéronautique réfléchit désormais à interfacer son infrastructure avec les applicatifs de conception de Dassault Système, pour encore plus de fluidité. Le travail collaboratif est également à l'ordre du jour, « pour des spécialistes du PLM, c'est naturel », commente le représentant d'Orange Business Services.

[A lire également : notre dossier VoIP : 14 pages d'infos pour faire le tour de la question.](#)