

GO ON  
STEP BY STEP



Bruno Schmed, Division Manager  
T&N Telekom & Netzwerk AG

## Skyguide – la sécurité par l'information

«Régler le trafic aérien de manière sûre, efficace et économique», voilà la tâche que réalise Skyguide pour le compte de la Confédération dans l'espace aérien le plus dense et le plus complexe d'Europe. Au sein de cette mission, le service d'information aéronautique (Aeronautical Information Management AIM) occupe une place centrale. Bureau central d'information et de conseil pour les équipages, les entreprises de transport aérien et les autres utilisateurs de l'espace aérien, il procure à ceux-ci des données, les traite et les met à disposition. Il va donc de soi que l'on ait choisi d'utiliser ici une solution de communication répondant aux exigences les plus sévères.

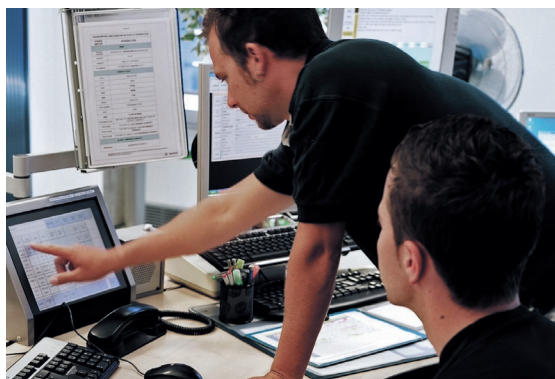
### >>> Communiquer la dynamique

Le manuel d'information aéronautique de la Suisse – AIP Schweiz (Aeronautical Information Publication) contient toutes les informations essentielles pour le fonctionnement de l'aéronautique, telles que par ex. les voies aériennes et les espaces aériens ainsi que les procédures de décollage et d'atterrissage obligatoires. De nombreuses informations sont nécessaires pour que les vols soient exécutés dans la sécurité, l'ordre et la fluidité: temps, limitations de l'espace aérien, annonces de divergences par rapport aux publications fondamentales de l'AIP Suisse, ce que l'on appelle la NOTAM (Notice to airmen, message aux navigants) pour le Preflight Information Bulletin (PIB), autorisations de survol et d'atterrissage, en un mot toutes les données dynamiques et statiques pertinentes.

Skyguide gère et publie l'AIP Suisse et met mensuellement à jour les avenants AIP de près de 130 pays. C'est sur ceux-ci que s'appuie le traitement des avis NOTAM réceptionnés partout dans le monde. <

### >>> Préparer son vol à partir de chez soi

Début 2006, le système de briefing AMIE utilisé depuis 1992 dans tous les aéroports suisses a été remplacé par une nouvelle station de self-briefing AMIE. Ce système permet à n'importe quel utilisateur de l'espace aérien de réaliser sa propre préparation de vol. En mai 2007, les stations de self-briefing AMIE se sont vues complétées par une extension du service sur internet mise en place en coopération avec Austro Control, l'agence autrichienne de la sécurité aérienne. Depuis, les utilisateurs de



**GO ON**  
STEP BY STEP



l'espace aérien disposent d'un système de préparation de vol indépendant du lieu où ils se trouvent. Les préparations de vol doivent être exécutées préalablement à tout vol. Ce service internet de «home-briefing» dépasse le mandat de souveraineté et est à la disposition de tout un chacun contre paiement de frais correspondants. <

#### >>> **Meilleures informations, meilleur service**

Jusqu'ici, on ne disposait pas de chiffres clé détaillés sur les services AIM rendus. Avec le lancement d'une solution double de CRM et de centre d'appel, la situation s'est notablement améliorée. Aujourd'hui, le nombre et la durée des appels ainsi que les informations sur la nature et le contenu des demandes sont enregistrés de manière structurée. L'enregistrement des interactions clients dans le but de comprendre ces phénomènes et de les archiver est désormais possible. L'introduction de la plateforme internet de home-briefing a en outre permis de réduire considérablement le volume des appels. Toutes les interactions, qu'elles se fassent par internet ou par téléphone, sont à présent enregistrées dans un système. La transparence des interactions clients contribue à renforcer la satisfaction de la clientèle. Après le changement d'équipe, chaque collaborateur sait aujourd'hui exactement quels services ont été rendus à quels clients. La vue des interactions clients permet de fournir un conseil efficace dans l'éventualité où le contact avec le client se réitère. <

#### >>> **Intégration des collaboratrices et collaborateurs**

L'utilisation de la solution implémentée est appréciée des collaboratrices et collaborateurs et considérée comme une aide précieuse dans le travail quotidien. Même si au départ, le procédé était inhabituel et que l'on pouvait parfois avoir le sentiment que la tenue d'un historique client alourdissait le travail de traitement, on peut aujourd'hui constater que la rapidité des services a pu être améliorée, notamment pour les demandes de produits standard. Ceci a été réalisé d'emblée grâce à une communication ouverte, car non seulement les chances mais aussi les risques et les facteurs de stress liés au lancement de la plateforme d'interaction client ont été explicitement abordés. <

#### >>> **Un investissement dans l'avenir**

La décision en faveur d'une solution VoIP a été motivée par l'harmonisation du service et la fusion virtuelle des sites Dübendorf et Genève, qui existaient encore à l'époque, mais aussi compte tenu du contexte de la connexion à l'outil de CRM central. La connexion d'un enregistrement central des conversations devait elle aussi pouvoir être réalisée facilement. Par ailleurs, on a accordé une attention particulière à la prévention des défaillances, à l'administration centrale et à la maintenance. <



**GO ON**  
STEP BY STEP

**>>> T&N – utiliser le savoir-faire des experts**

«Certes, nous sommes un centre de services et non un centre d'appels classique.», explique Dominick Hirsch, Product Manager Briefing & Information chez Skyguide. «Pour autant, nous souhaitons chercher un fournisseur possédant une grande expérience dans la réalisation des solutions intégrées, en l'occurrence en matière de CRM et de centres d'appels.» À cet égard, T&N a su apporter sa grande expertise d'Avaya et, en collaboration avec l'intégrateur CRM qui avait mis au point la solution CRM, élaborer et mettre en place rapidement une solution stable. <

**>>> Services et étendue du projet:**

Skyguide utilise un système VoIP Avaya Communication Manager. Celui-ci est doté d'un logiciel de répartition des appels qui répartit les appels avec une grande flexibilité sur les différents sites en fonction de l'heure, des jours fériés ou ouvrables et selon les compétences et la disponibilité des agents. Le système «Computer Telephone Integration» (CTI) a permis de combiner l'outil CRM de Skyguide et la téléphonie Avaya. Ainsi, à chaque appel, l'agent voit s'afficher sur son écran les données client actuelles. L'intégration de l'enregistrement vocal Witness permet en outre à chaque agent de retrouver les conversations qui ont eu lieu directement par l'outil CRM et au besoin de les réécouter. <

**Avantage pour Skyguide**

- Un suivi clientèle optimal grâce à l'attribution ciblée du client au bon agent (Skill based routing – par ex. sur la base des connaissances en langues)
- les données client actuelles permettent de fournir un service excellent
- un grand confort grâce à une gestion simple centralisée de la solution de téléphonie
- un meilleur service clientèle au niveau du changement d'équipe grâce à l'enregistrement des interactions
- une grande protection de l'investissement grâce à l'extensibilité et la modularité de la solution
- un système de sauvegarde et de mise à jour central facilite la maintenance tout en étant très économique (TCO)
- des interfaces basées sur des standards ouverts facilitent l'intégration avec les systèmes périphériques
- un soutien optimal du service par T&N
  - des temps de réaction et d'intervention courts
  - des interlocuteurs compétents et spécialisés
  - un développement ultérieur de la solution élaboré en commun