



DASSAULT
A V I A T I O N

DIRECTION DES RELATIONS EXTÉRIEURES
ET DE LA COMMUNICATION

INFORMATION DE PRESSE
PRESS INFORMATION

Salon du Bourget, juin 2015

L'EXPÉRIENCE CLIENT AU CŒUR DU MONDE FALCON

À l'œuvre tout au long du cycle de vie de l'avion, elle préside aux nouveaux services que nous proposons.

Showrooms Falcon : des espaces dédiés au client

En 2014, nous avons mis en service deux nouveaux showrooms, l'un à Paris, l'autre à New York, pour faciliter les choix d'aménagement. Fondés à la fois sur le vécu sensoriel et l'utilisation du numérique, ils offrent une vision ultra réaliste de la configuration choisie avant l'entrée en fabrication de l'appareil. Le client chemine dans un vaste espace imaginé pour concrétiser les possibilités d'aménagement envisagées. Un mur de projection très haute définition crée la sensation d'être à bord. Les cuirs des selleries, les tissus, les bois des parements et les lumières peuvent être appréciés, essayés, comparés et finalement choisis grandeur nature. Le client découvre et teste les systèmes de communication et de divertissement. Les différents matériaux, les finitions et la vaisselle font également partie du voyage. Grâce à cet environnement interactif et innovant, la spécification générale de l'avion et les choix parmi un large catalogue d'équipements sont simplifiés.

Falcon Airborne Support, le support client au plus près et au plus vite

Lancé en 2014, *Falcon Airborne Support* est un nouveau service innovant : il met à disposition Du support deux Falcon 900, à Paris et à New York, pour acheminer en urgence équipes et pièces de maintenance dans le monde entier. Il fournit à nos clients un moyen de transport alternatif.



Maintenance : objectif disponibilité

Le programme ambitieux d'extension du support client, tant en termes de services qu'en termes de capacités, s'inscrit dans notre volonté d'améliorer la disponibilité de nos avions. Nous continuons d'étendre notre réseau de stations-service avec deux nouvelles adresses : l'une au Danemark, l'autre en Turquie. Parallèlement, la décision de créer un site Dassault Falcon Service en France, à Mérignac, augmente notre capacité d'accueil des avions en maintenance, qu'il s'agisse du nombre d'appareils ou d'adaptation aux dimensions de nos nouveaux modèles. Ces agrandissements anticipent également l'accroissement de la flotte en service durant les cinq à dix prochaines années.

Une offre de services en ligne à forte valeur ajoutée

L'écoute des besoins de nos clients nous a aussi conduits à élargir les services en ligne et à les rendre accessibles depuis un PC, une tablette ou un smartphone. Véritable outil de travail pour nos clients inscrits partout dans le monde, le nouveau Falcon Customer Portal est une plateforme de services conçue comme une solution globale de communication vers le client. Elle consolide la disponibilité du support 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Une interface destinée aux pilotes, Falcon Flight Doc, est également disponible sur iPad.

Une gestion des rechanges optimisée

Après avoir dépassé notre objectif d'un taux de services de 98 %, nous optimisons la disponibilité des pièces. La distribution, assurée par notre réseau de treize centres de stockage régionaux, a été modernisée pour limiter le temps de traitement et d'acheminement des demandes.

Plus de

2 000

Falcon en service
dans 91 pays

Plus de

16

millions d'heures
de vol