

Coûts de téléphonie en vol descendant

Lors de son transfert de Kloten à Glattbrugg, Zimex Aviation, une compagnie d'aviation ACMI, s'est interrogée sur le degré d'actualité de son système de téléphonie. Elle ne regrette pas sa décision de passer à un nouveau central de téléphonie vocale sur Internet.

Ses nouveaux bureaux, à la Cherstrasse 4 à Zurich-Glattbrugg, ne laissent planer aucun doute sur l'activité de son occupant. Aux parois sont placardées des affiches et des photos de différents petits avions: Porter, Twin Otter, Caravan et Beech. Un Twin Otter campe sur le comptoir de la réception, comme modèle. Le troisième indice vient directement des fenêtres ouvertes, interrompant abruptement la conversation. «Un décollage, probablement celui d'un A340», commente stoïquement Patric Kohler, responsable informatique de Zimex Aviation SA.

Chez Zimex, on est habitué à ce bruit de fond. Le siège de cette compagnie d'aviation, fondée il y a 39 ans, se trouvait jusqu'en septembre 2007 au Zimex Business Aviation Center, à côté du centre Rega de l'aéroport de Zurich-Kloten. A présent, ses quelque 25 collaborateurs travaillent au siège social à la périphérie sud des pistes (piste 34). Ils sont comblés



Patric Kohler, responsable informatique chez Zimex Aviation SA: «grâce à la nouvelle solution VoIP de cablecom, Zimex a réduit de 30% ses frais de téléphonie fixe.»

par l'espace généreux et l'ambiance rafraîchissante des locaux entièrement rénovés. De là, ils gèrent les activités d'une centaine de pilotes et de 35 mécaniciens ainsi que les opérations de 28 avions en Algérie, Libye, Arabie Saoudite et au Soudan.

Dans les dunes d'Afrique du Nord

Afin de décrire l'activité de Zimex, Patric Kohler se réfère à une abréviation courante de l'aéronautique: ACMI. Elle signifie Aircraft, Crew, Maintenance, Insurance. Autrement dit, Zimex loue des avions avec leurs équipages dans le cadre de contrats d'une durée aussi longue que possible. Ses prestations incluent aussi la maintenance et les assurances. Les clients de Zimex sont des groupes pétroliers et gaziers internationaux qui utilisent ses avions pour transporter leur personnel et leur matériel vers des stations de forage dans le désert. M. Kohler résume ainsi la situation: «nous volons là où le pétrole et le gaz jaillissent du sol.» Zimex achemine aussi le personnel du CICR stationné au Soudan.

Les multinationales pétrolières, avec les prix actuels du pétrole, n'auraient-elles pas les moyens de se payer leurs propres compagnies d'aviation? A cette question, M. Kohler répond en pointant du doigt vers une armoire pleine de classeurs. «L'exploitation d'une compagnie d'aviation, avec toutes les réglementations et tous les contrôles à effectuer, est très complexe – trop complexe pour des sociétés qui gagnent plus facilement leur argent en exerçant leur métier de base.» Elles apprécient aussi de bénéficier de services ACMI «made in Switzerland». La croix suisse, à côté de l'immatriculation des avions, produit toujours son effet: «nos clients sont sûrs que tous les processus ainsi que les rigoureuses normes de sécurité et d'environnement sont respectés. Cette qualité a son prix.»

Stratégie informatique non conventionnelle

L'une des règles de la direction est: «notre activité ne doit pas dépendre de l'informa-

Zimex Aviation SA

Fondée en 1969, Zimex Aviation SA est une compagnie d'aviation ACMI, essentiellement active aujourd'hui en Afrique du Nord et au Moyen-Orient. Ses principaux clients sont des sociétés pétrolières et gazières ainsi que le CICR. Avec les 28 petits avions de sa flotte, Zimex transporte les collaborateurs et le matériel de ses clients sous contrat vers leurs différentes zones d'opération.

L'entreprise emploie dans le monde environ 160 personnes et appartient à un investisseur privé. Elle ne publie pas son chiffre d'affaires.

Infos: www.zimex.ch



Prestations de cablecom

Services	connect Internet, connect IP-PBX
Sites	1
Accès	fibres
Débits	connect Internet: 2 Mbit/s connect IP-PBX: 4 Mbit/s
Infos	Olav Frei , Sales Director, tél. 043 343 65 03, olav.frei@cablecom.ch



tique.» Patric Kohler la cite sans sourciller. Dans un monde numérisé, cette directive peut sembler quelque peu surréaliste, mais son bien-fondé se révèle vite: si le serveur d'une administration fiscale, par exemple, tombe en panne, les clients ne sont guère troublés. En revanche, si une équipe d'une société pétrolière n'est pas ponctuellement à pied d'œuvre sur un champ pétrolier en Arabie à cause de l'arrêt d'un serveur à Glattbrugg, les choses se compliquent! Il est évident que les processus de travail vitaux doivent être structurés le plus simplement possible afin de fonctionner même sans l'informatique.

L'informatique, facteur de réduction des coûts

La règle établie par la direction n'a nullement diminué l'importance de l'informatique chez Zimex. Comme dans les autres entreprises, un nombre croissant de processus sont automatisés à l'aide de l'informatique dans une perspective de réduction des coûts. Un exemple éclatant: la nouvelle plate-forme «e-learning» pour les pilotes et les mécaniciens. Alors qu'auparavant, ils venaient des quatre coins du monde pour s'entraîner en Suisse, maintenant une partie des cours est accessible en ligne. Un autre exemple: depuis longtemps déjà, les collaborateurs dispersés dans le monde téléphonent en interne le plus souvent possible avec Skype.

Indirectement, le déménagement a aussi été le déclencheur d'économies durables. Avant de déménager, l'entreprise s'était interrogée sur le choix de son futur système informatique et de communication. Des décisions devaient être prises dans

tous les domaines: applications, matériel, système téléphonique. En concertation avec Origon SA, son partenaire en matière de technologie et d'assistance, un paquet de mesures fut arrêté afin de se libérer des charges héritées du passé. Thomas Lang, CEO d'Origon: «outre la consolidation des applications, la nécessité d'optimiser le système téléphonique s'était aussi imposée. Deux options se présentaient: désinstaller et réinstaller l'ancien système ou migrer vers VoIP. D'après nos estimations chiffrées, la meilleure solution était de passer à VoIP.»

VoIP au quotidien: promesse honorée

Origon a installé en février 2008 un nouvel autocommutateur IP d'Epigy, auquel ont été raccordés à ce jour quelque 35 téléphones IP. La décision s'est fondée essentiellement sur les avantages techniques et des fonctions orientées vers l'avenir ainsi que sur les coûts: VoIP est certes plus économique à l'achat, mais aussi

à l'exploitation et à l'entretien. Un autre atout financier sont les tarifs téléphoniques au-delà du réseau local. La promesse de réductions de coûts a donc été honorée. «Notre facture de téléphonie a diminué d'un tiers depuis février», constate avec satisfaction M. Kohler.

Lors de l'évaluation de l'opérateur, MM. Kohler et Lang ont étudié les offres de Swisscom, de Telecom Liechtenstein et de cablecom. L'offre combinée de cablecom, composée d'une connexion Internet à large bande, d'un service VoIP et de tarifs de téléphonie attrayants, répondait parfaitement aux exigences en termes de qualité, de disponibilité, d'évolutivité et de coût. A l'exception d'un raccordement analogique Swisscom encore utilisé pour les télécopies internationales, tous les services de téléphonie fixe passent à présent par le réseau de cablecom. Zimex est vraiment satisfaite de sa migration vers VoIP.

Texte: Guido Biland, alphatext.com

Photos: Zimex et Iris Stutz, photographie

Origon SA

Origon SA est née de la fusion de Deltapoint SA, Internet Pipeline SA et OSS Outsource-Services SA. Sise à Dübendorf, cette société fournit des services novateurs de télécommunication et Internet à l'intention des PME. Origon soutient aussi les PME lors de

origon.



la mise en place de VoIP au niveau du réseau local. Son CEO Thomas Lang recommande la procédure suivante:

«Adressez-vous aux bons partenaires. Communiquez-leur vos exigences et fixez de façon précise vos besoins. Dressez une liste des avantages et des inconvénients. Examinez des projets déjà réalisés et entretenez-vous avec des clients utilisant les techniques concernées.»

Infos: www.origon.ch