

## Dassault Aviation (DA)

Constructeur aéronautique d'avions de combats (Rafales...) et de jets privés (Famille Falcon).  
Carnet de commande 2015 : 14,17 milliards €.

## Le service : stratégie de différenciation pour DA

Amélioration de la satisfaction du système-client

**Disponibilité opérationnelle**

*Falcon Broadcast*®  
Anticipation de pannes

**Expérience utilisateur**

*Falcon Response*®  
Envoi d'une aide au dépannage par Falcon

**Budget**

*Falcon Care*®  
Forfaitisation de la maintenance

## Enseignements théoriques et réalisations opérationnelles

### Diagnostic

**Complexité de l'écosystème :**  
BtoB, BtoC, réseaux de réparateurs, partenaires industriels, société de service...  
→ Hétérogénéité des acteurs, intérêts parfois divergents...

**Hétérogénéité des projets de services :**  
Financiers, produits supports embarqués, IT, règlementaires...

**Sélection naturelle des projets :**  
face au foisonnement du portefeuille de projets de services (nombreux projets à rentabilité négligeable devant un programme avion)

### Proposition

**Instrumenter les phases amont en insistant sur les spécificités du service :**  
effort de définition du besoin client et intégration du système client à la construction du service

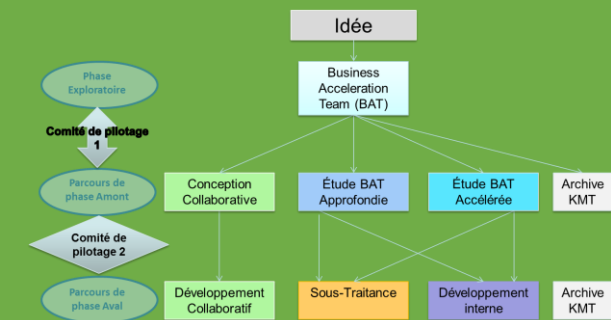
**Différencier des parcours d'innovation :**  
identifier des critères différenciateurs et adapter le management pour prendre en compte les spécificités de chaque projet

**Mettre en place une gestion de portefeuille de projet en phase amont, la plateforme des services :**  
mutualisation des ressources des projets et multiplication des sujets traités

### Implémentation

**Processus formalisé de conception de services, instrumenté par :**  
**Méthodes** (CK, Parcours client)  
**Outils** (Outil de suivi, BluePrint)

### Outil de pilotage des parcours d'innovation



**Business Acceleration Team**  
Entité dédiée à l'innovation de services qui joue un rôle d'incubateur interne en proposant son expertise, ce qui lui permet d'avoir une visibilité sur l'ensemble des projets de service de la société

### Concrétisation de nos travaux au sein du Falcon SmartLab créé en Mars 2016 :

Il s'agit d'une entité dédiée à l'innovation de services pour le marché civil. Nous avons participé à sa structuration : en y appliquant l'ensemble de nos travaux, et en travaillant avec l'équipe à l'amélioration de nos outils en les testant sur le développement de services.