



De l'atelier à la cloud

Comment les entreprises industrielles et de production
rendent leur téléphonie pérenne

dst[•]ny
make • hybrid • work

Une nouvelle ère de communication pour l'industrie belge

Les entreprises industrielles et de production belges sont à un tournant. La digitalisation s'accélère, les équipes deviennent plus mobiles et la pression sur les coûts redéfinit les modes de fonctionnement. La téléphonie—souvent sous-estimée—joue désormais un rôle essentiel pour favoriser la flexibilité, la productivité et l'efficacité.

Aujourd'hui, **74,5 % des PME belges affichent au minimum un niveau de intensité numérique de base, bien au-dessus de la moyenne de l'UE (57,7 %)**. Cela signifie que le passage à des systèmes intelligents et cloud n'est pas une tendance, mais une évolution claire.

Et ce mouvement ne se fait pas en silo. Les entreprises belges adoptent plus volontiers que leurs homologues européennes des technologies avancées comme l'IoT, le big data & l'IA, l'AR/VR et des plateformes digitales modernes. **Le niveau global de digitalisation de la Belgique atteint 107,4 % de la moyenne de l'UE en 2024**. Autrement dit : le secteur progresse rapidement, mais les outils de communication n'ont pas suivi.

Pourtant, de nombreux environnements de production s'appuient encore sur des systèmes PBX legacy ou des réseaux DECT obsolètes qui rendent les opérations quotidiennes plus lentes, plus coûteuses et moins fiables.



Ce whitepaper explique, simplement et concrètement :

- ✓ Les nouvelles réalités qui façonnent les entreprises industrielles et de production belges.
- ✓ Les principaux défis de communication auxquels les entreprises font face aujourd'hui.
- ✓ Comment la téléphonie cloud répond à ces défis.
- ✓ Pourquoi un fournisseur né en Belgique comme Dstny est idéalement placé pour accompagner ces transformations.



Dstny a été fondée en Belgique, est toujours dirigée depuis Bruxelles, et sert des entreprises dans toute l'Europe avec une solution de communications cloud fondée sur une expertise locale et une envergure européenne.

Les nouvelles réalités des entreprises industrielles

Les entreprises industrielles et de production traversent de profondes mutations, portées par trois forces :

1.

Digitalisation:

La transformation Industrie 4.0

La digitalisation s'accélère :

- Les machines, les équipes et les workflows doivent être connectés en temps réel.
- Les opérateurs de production attendent un accès rapide à l'information.
- La collaboration multi-sites doit être fluide.

La téléphonie traditionnelle n'est plus capable de supporter cette nouvelle réalité.

2.

Maîtrise des coûts:

Faire plus avec moins

Les entreprises industrielles font face à :

- Des coûts énergétiques en hausse
- Des marges serrées
- Des pénuries de main-d'œuvre
- Une pression pour rationaliser les opérations

La téléphonie cache souvent des coûts inutiles :

- Maintenance de matériels PBX anciens
- Gestion des systèmes DECT
- Rustines pour pallier les problèmes de couverture
- Multiplication des infrastructures en parallèle

Une solution cloud moderne élimine une grande partie de ces charges.



3.

Flexibilité & mobilité:

Le travail et les usages ont changé

Des lignes de production aux entrepôts et hubs logistiques, les équipes sont plus mobiles que jamais.

Les téléphones fixes de bureau ne correspondent plus aux déplacements des collaborateurs entre les environnements. L'industrie a besoin d'outils de communication qui :

- Suivent les collaborateurs où qu'ils soient
- Fonctionnent sur plusieurs sites
- Soutiennent le travail à distance si nécessaire
- Garantissent une joignabilité rapide et fiable

Ce qui freine les entreprises industrielles aujourd’hui

1. Systèmes PBX legacy

De nombreuses entreprises industrielles dépendent encore de systèmes PBX hérités, conçus pour un mode de travail statique. Ils coûtent cher à maintenir, s'adaptent lentement aux changements organisationnels et deviennent de plus en plus peu fiables à mesure que le matériel vieillit. Les équipes IT passent un temps précieux à dépanner ou à coordonner des réparations au lieu de se consacrer à des initiatives de digitalisation stratégique. **À mesure que les environnements de production se connectent davantage, la téléphonie traditionnelle ne parvient plus à répondre aux exigences des workflows modernes.**

2. Systèmes DECT obsolètes

L'infrastructure DECT, autrefois standard de la mobilité dans l'industrie, montre désormais des signes d'usure. Antennes vieillissantes, combinés défaillants et couverture inégale sur de vastes ateliers créent des lacunes de communication au quotidien. Le DECT reste largement utilisé—**l'Europe représente plus de 30 % du marché mondial**—mais cette forte adoption dans la fabrication ne fait que souligner à quel point des systèmes vieillissants limitent les opérations modernes.

Le problème majeur aujourd’hui, c'est la difficulté à remplacer le matériel : les pièces détachées sont limitées, le support diminue, et les réparations ne font que repousser un choix inévitable. Résultat : investir dans un nouveau système DECT complet, ou basculer vers la téléphonie mobile. Avec des smartphones robustes, adaptés à l'industrie, désormais largement disponibles et performants en environnements difficiles, c'est souvent le moment idéal pour évaluer des alternatives mobile-first plus flexibles.





3. Divergence fixe-mobile & défis de couverture

Beaucoup d'entreprises industrielles opèrent encore des systèmes distincts pour les équipes de bureau et de production, générant des silos et de l'inefficacité. À l'intérieur des bâtiments industriels, les structures métalliques et les machines perturbent fréquemment la couverture mobile, rendant la joignabilité inconstante aux moments critiques.

À mesure que les workflows digitaux s'étendent, les employés ont besoin d'un accès rapide aux données clients et commandes, mais la téléphonie legacy ne se connecte pas aux plateformes SAP, Salesforce ou Microsoft Dynamics. **Ces limites réduisent la flexibilité et ralentissent la prise de décision** dans des contextes où la vitesse et la fiabilité sont essentielles.

4. Défis de couverture mobile en intérieur

Les grands sites industriels souffrent souvent d'une mauvaise couverture mobile en raison de murs épais, structures métalliques, machines et surfaces étendues qui affaiblissent le signal.

Quand les collaborateurs se déplacent entre lignes de production, entrepôts et zones logistiques, la couverture peut varier fortement d'une zone à l'autre. Cela crée des ruptures de communication précisément là où la joignabilité est cruciale, entraînant appels manqués, coordination plus lente et retards inutiles—tout l'inverse de ce qu'exigent efficacité et réactivité.

A photograph of a welder in a factory. The welder is wearing a dark blue denim shirt, a welding mask, and a welding torch. Sparks are flying from the torch as it works on a metal structure. The background is a blurred industrial environment with various machinery and equipment. The overall color palette is dominated by blues and greys.

Comment la téléphonie cloud résout ces défis

1.

Au-delà des systèmes legacy

La téléphonie cloud permet de remplacer des installations PBX vieillissantes et des équipements on-site par une plateforme flexible et toujours à jour qui évolue avec l'entreprise. Plutôt que de s'appuyer sur du matériel rapidement obsolète et difficile à maintenir, on passe à une solution durablement actuelle—sans cycles d'upgrade complexes.

Cette transition élimine de nombreux goulots d'étranglement des anciens systèmes (de la scalabilité limitée au provisionnement lent) et assure une communication capable de s'adapter rapidement à de nouveaux sites, nouvelles équipes ou exigences opérationnelles. Pour les entreprises industrielles en quête de digitalisation, c'est un socle nettement plus agile.

Pas d'upgrades complexes : une solution flexible qui reste automatiquement à jour.



2.

Une approche mobile-first adaptée aux environnements industriels

Des smartphones robustes de grade industriel permettent une communication fiable et très mobile sans les limites du DECT classique. La téléphonie cloud soutient une approche mobile-first où les collaborateurs utilisent des smartphones durables conçus pour des environnements exigeants (poussière, bruit), tandis que des répéteurs étendent la couverture au-delà de nombreux postes DECT traditionnels. Cela se traduit souvent par moins d'unités matérielles à installer, maintenir ou remplacer.

Les smartphones sont simples à mettre à jour, faciles à remplacer et adaptables selon les rôles, ce qui les rend plus pérennes dans des contextes de production en évolution rapide. L'approche crée un système plus flexible, supportant la mobilité on-site et off-site, tout en réduisant la complexité IT.



3.

Communication unifiée pour toutes les équipes

Avec la téléphonie cloud, bureaux, entrepôts, techniciens et opérateurs partagent la même plateforme de communication, quel que soit l'appareil ou la localisation.

Appels, messagerie, présence et outils de collaboration sont cohérents pour tous, supprimant les silos des systèmes legacy. Cette unification améliore la coordination, accélère la prise de décision et assure une circulation homogène de l'information critique. L'administration est également simplifiée : tous les utilisateurs sont gérés au sein d'un seul environnement, plutôt que plusieurs systèmes déconnectés.



4.

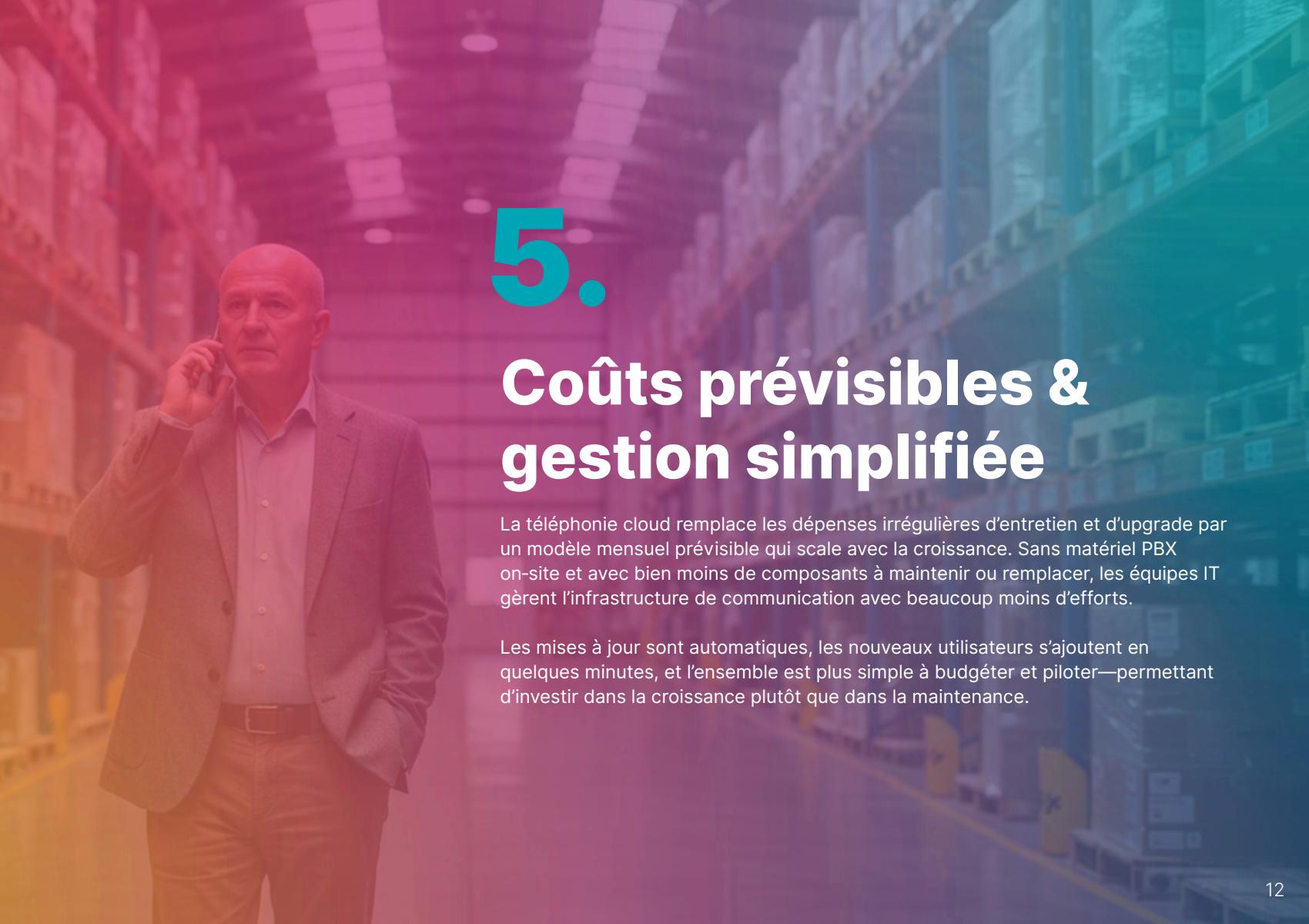
Intégration renforcée avec les CRM et systèmes métiers

L'un des grands avantages de la téléphonie cloud est la connexion directe avec des plateformes comme SAP, Salesforce ou Microsoft Dynamics.

Les appels et interactions clients se lient aux données déjà utilisées par les équipes, offrant un accès immédiat aux informations clients ou commandes pertinentes. Au lieu de changer de système ou de chercher des détails pendant l'appel, l'info apparaît automatiquement—améliorant la qualité de service, accélérant les workflows et rendant la communication plus efficace.

Pour les entreprises industrielles qui coordonnent commandes, logistique ou services, l'impact est immédiat et très précieux.



A man in a suit and tie is walking through a warehouse aisle, talking on a mobile phone. The background is a blurred view of warehouse shelving units filled with boxes.

5.

Coûts prévisibles & gestion simplifiée

La téléphonie cloud remplace les dépenses irrégulières d'entretien et d'upgrade par un modèle mensuel prévisible qui scale avec la croissance. Sans matériel PBX on-site et avec bien moins de composants à maintenir ou remplacer, les équipes IT gèrent l'infrastructure de communication avec beaucoup moins d'efforts.

Les mises à jour sont automatiques, les nouveaux utilisateurs s'ajoutent en quelques minutes, et l'ensemble est plus simple à budgérer et piloter—permettant d'investir dans la croissance plutôt que dans la maintenance.

Pourquoi la production et l'industrie choisissent Dstny

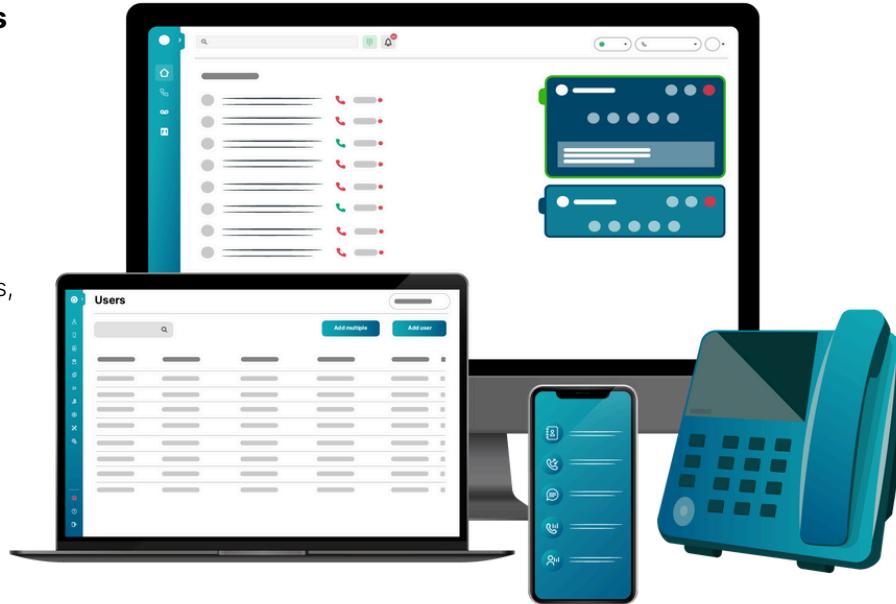
Conçu pour la réalité de l'atelier et les exigences des opérations modernes

Les entreprises industrielles et de production reposent sur la précision, la rapidité et une coordination constante. Les machines ne s'arrêtent jamais, les équipes se relaient, et la communication doit fonctionner partout — pas seulement au bureau. Pourtant, dans de nombreux environnements, la téléphonie reste fragmentée entre lignes fixes, DECT, mobiles, scanners et systèmes séparés. Cette fragmentation ralentit les équipes et crée une charge supplémentaire pour l'IT.

Dstny résout ce problème en unifiant toutes les communications sur une seule plateforme, conçue pour la mobilité, le travail en équipes et la fiabilité opérationnelle.

Une plateforme pour toute l'opération

Avec Dstny Business Communications, chaque employé — sur la ligne de production, dans l'entrepôt ou au bureau — utilise les mêmes fonctionnalités et le même numéro professionnel, depuis n'importe quel appareil. Téléphonie, intégrations CRM, appels via Microsoft Teams, convergence fixe-mobile et gestion des utilisateurs sont centralisés. Cela garantit la cohérence pour les équipes et un seul système à maintenir pour l'IT.





Une communication mobile-first pour les environnements industriels

De nombreuses entreprises de production souhaitent un appareil unique qui fonctionne partout. Avec Dstny, les smartphones robustes deviennent l'outil de communication central, soutenus par une couverture intérieure renforcée et des répéteurs industriels. Ils sont plus faciles à mettre à jour, à remplacer et plus flexibles que les systèmes DECT traditionnels. Les employés peuvent appeler via leur numéro professionnel sur n'importe quel appareil, tout en gardant leur numéro privé séparé.

Des intégrations qui améliorent les opérations quotidiennes

Dstny connecte la téléphonie aux systèmes déjà utilisés par les équipes industrielles : ERP, CRM, planification et service client. Les appels entrants affichent immédiatement les données clients, le click-to-dial fonctionne dans votre CRM, et Microsoft Teams peut être entièrement intégré. Avec Dstny Analytics, les flux d'appels et les indicateurs de performance sont visibles dans des tableaux de bord clairs ou des outils comme Power BI.

Connectivité et sécurité fiables

Les environnements de production dépendent de réseaux stables et sécurisés entre sites et entrepôts. Au-delà de la téléphonie, Dstny fournit internet par fibre et VDSL, un backup 4G, du WiFi géré, SD-WAN et une cybersécurité avancée en tant que partenaire Cisco Premier Provider. Un seul partenaire pour la téléphonie et la connectivité réduit la complexité et garantit la disponibilité.

Le résultat

**Une communication simple,
fiable et évolutive, conçue
pour les opérations
industrielles.**

Efficacité et flexibilité avec Dstny UCaaS

Client : AAE, constructeur de machines high-tech avec plus de 550 employés

Défi

Le système téléphonique obsolète d'AAE était coûteux et rigide. L'entreprise avait besoin d'une solution moderne, mobile-first, qui supporte la communication fixe et mobile, tout en garantissant la sécurité, la maîtrise des coûts et une transition sans perturbation.

Solution

Avec Dstny UCaaS, AAE a migré en douceur vers un système de communication unifié, mobile-first. Les employés ont bénéficié de formations simples sur site et en vidéo, assurant une adoption rapide. L'équipe ICT a profité d'une gestion simplifiée, d'un support fiable et d'une solution conçue pour la flexibilité.

Résultat

- Plus de 550 employés connectés sans interruption
- 0 perturbation pendant la migration
- Téléphonie 100 % mobile-first (aucun téléphone fixe sauf à la réception)
- Réduction significative des coûts et communication simplifiée entre équipes



“

Collaborer avec Dstny a transformé notre communication. Leur solution UCaaS et leur approche mobile-first ont rationalisé nos opérations, réduit les coûts et offert à nos employés la flexibilité nécessaire pour travailler plus intelligemment chaque jour.

”

Bart van Dijk - Team Lead Service & Security, AAE

Cas client

Guylian optimise sa communication avec Dstny UCaaS

Client : Guylian, fabricant de chocolat de renommée mondiale

Défi

Le site de production de Sint-Niklaas dépendait d'une communication fluide entre l'atelier et l'administration, mais les systèmes étaient fragmentés : un PBX classique, un réseau DECT séparé et des abonnements mobiles individuels. Cela rendait la joignabilité incohérente et créait une complexité inutile pour les employés et l'IT. Guylian avait besoin d'une plateforme moderne et flexible pour remplacer les outils obsolètes et améliorer l'efficacité opérationnelle.

Solution

Dstny a fourni une plateforme de communication cloud unifiée qui regroupe toute la téléphonie — fixe, mobile et softphone — dans un seul système. Les employés utilisent désormais leur numéro professionnel sur n'importe quel appareil, tout en gardant leur numéro privé séparé. Le DECT a été remplacé par des appareils mobiles robustes fonctionnant sur le réseau mobile, supprimant ainsi le besoin d'infrastructures coûteuses. Les notifications d'alarme ont été intégrées sans effort, et tout est désormais géré via un portail unique, rendant les mises à jour et les changements d'utilisateurs rapides et simples.

Résultat

- Téléphonie unifiée pour la production et l'administration
- Communication mobile fiable remplaçant le DECT
- Gestion centralisée via une seule plateforme
- Travail flexible sur plusieurs appareils
- Intégration fluide des notifications d'alarme
- Télétravail et services de garde facilités grâce à l'application Dstny

Prochaine étape ?

Parlez à un expert belge Dstny

Chaque site industriel est unique. Nos experts locaux comprennent les environnements de production et peuvent vous aider à trouver la solution de téléphonie cloud adaptée à vos flux de travail, équipes et réalités sur le terrain.

Discutons-en

dstny

make • hybrid • work