



La aerolínea, que opera globalmente, emplea a más de 135.000 trabajadores y vuela a más de 230 destinos. La compañía demanda los requisitos más exigentes para su comunicación con sus tripulaciones de vuelo, proveedores y socios. Para cumplirlos, confía en los servicios de fax y SMS corporativos que ofrece Retarus.

SITUACIÓN DE PARTIDA **Múltiples requisitos para los servicios de fax y SMS corporativos**

En tan solo uno de sus centros de conexión (hub) en Alemania, la aerolínea envía y recibe 140.000 páginas de fax al mes. A ello se suma una cantidad similar de mensajes enviados a través de servicios corporativos de SMS. Los empleados pueden enviar y recibir documentos de fax y notificaciones de texto directamente desde y a sus ordenadores. Mediante el servicio «crew fax» se informa a pilotos y personal de cabina sobre sus horarios de trabajo, e incluso se puede gestionar la reserva del alojamiento de sus tripulaciones en todo el mundo. Gracias a Retarus Enterprise SMS Services, las tripulaciones -ya estén en el centro de conexión o en destinos internacionales- reciben directamente en sus teléfonos móviles detalles o actualizaciones sobre sus planes de vuelo o sobre la dotación del personal de cabina. En el centro de conexión, 15 sistemas SAP generan pedidos, calendarios de entrega y confirmaciones de pedidos. Como parte de su migración a All IP y Microsoft 365, el proveedor de servicios de IT de la aerolínea decidió externalizar la comunicación por fax y SMS, y dejar de utilizar la infraestructura Kofax existente.

OBJETIVO **Integración perfecta en Microsoft 365**

La aerolínea requería una solución preparada para el futuro, que se integrara a la perfección en Microsoft 365 y posibilitara una comunicación por fax y SMS fiable y sin interrupciones a escala mundial, dentro del entorno All IP de la empresa. Al mismo tiempo, la compañía aérea buscaba optimizar sus costes operativos y reducir esfuerzos en aspectos como el mantenimiento y la gestión de licencias. El sistema debía satisfacer todos los requisitos de calidad y transparencia, poseer capacidad multicliente para posibilitar la asignación de costes internos y ser escalable de forma flexible.

RETOS **Flexibilidad operativa a escala mundial**

Una aerolínea con más de 230 destinos en todo el mundo consta de múltiples departamentos y funciones, que dependen de los servicios de IT para reaccionar de manera flexible a una gran variedad de escenarios. Gracias a los servicios de fax y SMS, la compañía aérea puede gestionar rápidamente las cancelaciones y reaccionar en consecuencia. Por ejemplo, si se cancelan o reprograman vuelos repentinamente, es esencial notificar el cambio a las tripulaciones, volver a reservar habitaciones de hotel y modificar pedidos de servicios y suministros, como el catering y el combustible. Dependiendo de cada situación y uso, los empleados utilizan diferentes opciones de fax y SMS.

Adaptación a procesos específicos de la aerolínea

Retarus presta apoyo a la compañía aérea en la implementación de diversos requisitos específicos de la aviación. Por ejemplo, en caso de que se haya cancelado o reprogramado un vuelo, es posible retirar del proceso de envío un «crew fax» que ya se había liberado para su transmisión. La ventaja reside en el hecho de que los pilotos y la tripulación de cabina no reciben información irrelevante, lo que les permite así hacerse cargo de otros vuelos. Esto también permite gestionar con mayor exactitud las reservas de hotel y evitar así cancelaciones.

” *Retarus ha prestado apoyo al proveedor de servicios de IT de la compañía aérea para configurar y poner en marcha, con fluidez, una solución escalable basada en la nube para la comunicación por fax y SMS a través de Microsoft 365 y SAP. En el proceso, implementamos requisitos específicos de la aviación, como el "crew fax", y cumplimos plenamente los rigurosos estándares de calidad.*

Alex Dosch, Senior Vice President Sales & Marketing, retarus GmbH

VENTAJAS Y BENEFICIOS **Fiabilidad en entornos All IP**

Los servicios de fax sobre IP y SMS basados en la nube de Retarus también funcionan de forma fiable en entornos All IP. Además, se pueden integrar perfectamente para enviar y recibir mensajes vía SMS y fax desde Microsoft 365 y tienen la posibilidad de conectarse a entornos SAP de manera sencilla y fluida, gracias a una interfaz certificada por SAP. De este modo, el proveedor de servicios de IT de la compañía aérea ha logrado implementar su estrategia All IP en el primer centro de conexión y liberarse de su infraestructura Kofax, cumpliendo al mismo tiempo los rigurosos requisitos de calidad exigidos en el sector de la aviación. Se han eliminado los esfuerzos dedicados al mantenimiento y a la gestión de licencias y se han optimizado los costes operativos. Los servicios de Retarus posibilitan la asignación interna de costes: poseen capacidad multicliente y se muestran con un alto grado de transparencia.

CONCLUSIÓN **Servicios de fax y SMS preparados para el futuro**

En colaboración con Retarus, el proveedor de servicios de IT de la compañía aérea ha hecho posible que 10.000 empleados y 15 sistemas SAP reciban y envíen documentos de fax y mensajes de texto en uno de los dos centros de conexión centrales ubicados en Alemania. A tal fin, Retarus ha proporcionado a aproximadamente la mitad de los empleados sus propios números de fax entrante. Se puede acceder a los sistemas SAP a través de más de 300 números de fax configurados por Retarus. Los servicios pueden manejarse con un esfuerzo mínimo, se integran perfectamente en Microsoft 365, están conectados a SAP a través de una interfaz certificada y funcionan sin errores ni problemas en el entorno All IP. Retarus permite al proveedor de servicios de IT de la compañía aérea satisfacer los estrictos requisitos del sector de la aviación, proporcionar servicios de fax y SMS fiables y ampliar los servicios a otros emplazamientos.

DATOS CLAVE



Integración perfecta en Microsoft 365



Integración en Outlook y SAP



Satisface los estándares de calidad más exigentes



Comunicación fiable a escala mundial



Escalabilidad flexible, preparado para el futuro