



Questa compagnia aerea operante a livello globale impiega oltre 135.000 lavoratori e vola verso oltre 230 destinazioni. La società deve rispettare i requisiti più severi per ciò che riguarda la comunicazione con gli equipaggi di volo, i fornitori e i partner. Per soddisfarli, questa azienda di trasporto aereo si affida ai servizi fax e SMS aziendali forniti da Retarus.

SITUAZIONE INIZIALE **Un'ampia gamma di requisiti per i servizi fax e SMS aziendali**

In uno solo dei suoi hub tedeschi, la compagnia di trasporto aereo invia e riceve 140.000 pagine di fax al mese. A questo si aggiunge un numero più o meno corrispondente di SMS inviati tramite i servizi SMS aziendali. I dipendenti sono in grado di inviare e ricevere documenti fax e notifiche di testo direttamente da e verso i loro PC. Con il servizio "crew fax" i piloti e il personale di cabina sono informati sui loro orari di lavoro; il fax è utilizzato dalla compagnia aerea anche per prenotare alloggi in hotel per gli equipaggi in tutto il mondo. Grazie a Retarus Enterprise SMS Services, gli equipaggi che si trovano presso gli hub e le destinazioni internazionali ricevono direttamente dettagli o aggiornamenti sui piani di volo o sull'assegnazione del personale di cabina sui propri telefoni cellulari. Presso l'hub, 15 sistemi SAP generano ordini, programmi di consegna e conferme d'ordine. Nell'ambito della migrazione a All IP e a Microsoft 365, il fornitore di servizi IT della società ha deciso di esternalizzare la comunicazione fax e SMS e di interrompere l'infrastruttura Kofax esistente.

OBIETTIVO **Integrazione perfetta con Microsoft 365**

La compagnia richiedeva una soluzione a prova di futuro, che si integrasse perfettamente con Microsoft 365 e facilitasse comunicazioni Fax e SMS affidabili e ininterrotte in tutto il mondo, all'interno dell'ambiente All IP della società. Contemporaneamente, la compagnia aerea mirava a ottimizzare i costi operativi e a ridurre gli sforzi legati ad aspetti quali la manutenzione e la gestione delle licenze. Il sistema doveva soddisfare tutti i requisiti di qualità e trasparenza, offrire capacità multi-client per consentire l'allocazione dei costi interni e disporre della capacità necessaria per una scalabilità flessibile.

SFIDE Operare in modo flessibile in tutto il mondo

Una compagnia aerea con oltre 230 destinazioni in tutto il mondo è composta da molti reparti e funzioni che si basano sui servizi IT della società per reagire in modo flessibile a un'ampia varietà di scenari. Grazie alle notifiche di testo, la compagnia aerea è in grado di gestire rapidamente le cancellazioni e reagire di conseguenza. Se i voli vengono cancellati o riprogrammati con breve preavviso, ad esempio, è essenziale notificare agli equipaggi il cambiamento, ri-prenotare le camere d'albergo e modificare gli ordini di servizi e forniture quali il catering e il carburante. A seconda del caso d'uso specifico, i dipendenti utilizzano varie opzioni fax e SMS per gestire queste situazioni.

Adattamento a processi specifici della compagnia aerea

Retarus supporta la compagnia di trasporto aereo nell'implementazione di una serie di requisiti specifici per l'aviazione. Ad esempio, se il volo in questione è stato cancellato o riprogrammato, è possibile annullare un "crew fax" che è già stato rilasciato per la trasmissione dal processo di invio. Il vantaggio è che ai piloti e all'equipaggio di cabina non vengono fornite informazioni irrilevanti, consentendo loro di prendere in consegna altri voli. In questo modo, è anche possibile gestire le prenotazioni alberghiere in modo più mirato ed evitare cancellazioni.

” Retarus ha supportato il fornitore di servizi IT della compagnia aerea nella configurazione e nell'utilizzo di una soluzione scalabile e basata su cloud per la comunicazione fax e SMS tramite Microsoft 365 e SAP. Nel corso del progetto abbiamo implementato requisiti specifici per l'aviazione, come il "crew fax", e abbiamo rispettato rigorosi standard di qualità.”

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

VANTAGGI Affidabile negli ambienti All IP

I servizi fax e SMS aziendali basati su cloud di Retarus funzionano in modo affidabile in tutti gli ambienti All IP. I servizi possono inoltre essere integrati senza soluzione di continuità per inviare e ricevere senza problemi notifiche di testo tramite SMS e fax da Microsoft 365 collegati con i sistemi SAP, tramite un'interfaccia certificata. In questo modo, il fornitore di servizi IT della compagnia aerea è stato in grado di implementare la sua strategia All IP presso il primo hub e liberarsi dall'infrastruttura Kofax esistente, soddisfacendo allo stesso tempo i severi requisiti di qualità richiesti nel settore dell'aviazione. Gli sforzi spesi per la manutenzione e la gestione delle licenze sono stati eliminati e i costi operativi ottimizzati. I servizi di Retarus consentono l'allocazione interna dei costi: hanno capacità multi-client e possono essere visualizzati con un elevato grado di trasparenza.

CONCLUSIONI **Servizi fax e SMS a prova di futuro**

In collaborazione con Retarus, il fornitore di servizi IT della compagnia aerea ha consentito a 10.000 dipendenti e a 15 sistemi SAP di ricevere e inviare documenti fax e notifiche di testo presso uno dei due hub centrali in Germania. A tal fine, Retarus ha fornito a circa la metà dei dipendenti i propri numeri di fax in entrata. I sistemi SAP sono raggiungibili tramite più di 300 numeri di fax impostati da Retarus. I servizi possono essere gestiti con il minimo sforzo, si integrano perfettamente con Microsoft 365, sono collegati a SAP tramite un'interfaccia certificata da SAP e funzionano senza errori o problemi nell'ambiente All IP. Retarus consente al fornitore di servizi IT della compagnia aerea di soddisfare i severi requisiti del settore dell'aviazione, fornire servizi fax e SMS affidabili ed estendere i servizi ad altri siti.

FATTORI PRINCIPALI



Integrazione perfetta con Microsoft 365



Integrazione in Outlook e SAP



Soddisfa i più severi standard di qualità



Comunicazione affidabile in tutto il mondo



Scalabilità flessibile e a prova di futuro