



Der global aufgestellte Luftverkehrskonzern beschäftigt mehr als 135.000 Mitarbeiter und fliegt über 230 Destinationen an. An die Kommunikation mit Flug-Crews, Lieferanten und Partnern stellt das Unternehmen strengste Anforderungen. Um diese zu erfüllen, setzt es auf die Fax- und SMS-Services von Retarus.

AUSGANGSSITUATION **Vielseitige Anforderungen an Fax- und SMS-Dienste**

Der Luftverkehrskonzern sendet und empfängt alleine an einem seiner deutschen Drehkreuze 140.000 Fax-Seiten pro Monat. Hinzu kommt in etwa die gleiche Anzahl an SMS-Nachrichten. Mitarbeiter können Fax-Dokumente und SMS-Nachrichten direkt am PC versenden und empfangen. Mit dem so genannten Crew-Fax werden Piloten und Kabinenpersonal über ihre Einsätze informiert, ebenfalls per Fax reserviert die Airline die Hotelzimmer für die Crews weltweit. Per SMS erhalten Crew-Mitglieder am Drehkreuz und an internationalen Destinationen Informationen über Änderungen im Flugplan oder in der Kabinenbesetzung direkt auf ihr Mobiltelefon. Am Drehkreuz generieren 15 SAP-Systeme Bestellungen, Lieferabrufe und Auftragsbestätigungen. Im Rahmen der Umstellung auf All-IP und Microsoft Office 365 lagert der für den Konzern tätige IT-Dienstleister die Fax- und SMS-Kommunikation aus und löst die bestehende Kofax-Infrastruktur ab.

ZIELSETZUNG **Nahtlose Integration in Microsoft Office 365**

Die Fluggesellschaft benötigt eine zukunftssichere Lösung, die sich nahtlos in Microsoft Office 365 integriert und in der All-IP-Umgebung des Konzerns die zuverlässige und störungsfreie Kommunikation per Fax und SMS weltweit ermöglicht. Gleichzeitig sollen die Betriebskosten optimiert sowie Aufwände, etwa für Wartung und Lizenzmanagement, reduziert werden. Das System muss alle Anforderungen an Qualität und Nachvollziehbarkeit erfüllen, für die interne Leistungsverrechnung mandantenfähig sowie flexibel skalierbar sein.

HERAUSFORDERUNG **Weltweit flexibel agieren**

Ein Luftverkehrskonzern mit über 230 Destinationen weltweit besteht aus vielen Bereichen, die mit Hilfe der IT flexibel auf unterschiedlichste Szenarien reagieren müssen. Zum Beispiel ist es notwendig, im Fall von Flugannullierungen oder bei plötzlichen Änderungen im Flugplan Crews zu benachrichtigen, Hotelzimmer umzubuchen sowie Bestellungen, etwa von Catering oder Treibstoff, umzudisponieren. Je nach Anwendungsfall nutzen die Mitarbeiter des Konzerns dafür unterschiedliche Fax- und SMS-Dienste.

Anpassung an spezifische Prozesse der Luftfahrtgesellschaft

Retarus unterstützt die Fluggesellschaft bei der Umsetzung vieler luftfahrtspezifischer Anforderungen. So ist es Mitarbeitern des Konzerns unter anderem möglich, ein bereits zum Versand freigegebenes „Crew-Fax“ aus der Sendeverarbeitung zu nehmen, wenn der entsprechende Flug annulliert oder umgeplant wurde. Der Vorteil: Piloten und Kabinenpersonal werden nicht mit irrelevanten Informationen versorgt und können zielgerichtet andere Flüge übernehmen. Auf diese Weise ist es auch möglich, Hotelreservierungen gezielt zu buchen und Stornierungen zu vermeiden.

” *Retarus unterstützt den IT-Dienstleister des Luftverkehrskonzerns mit dem reibungslosen Aufbau und Betrieb einer skalierbaren, Cloud-basierenden Lösung für Fax- und SMS-Kommunikation via Microsoft Office 365 und SAP. Dabei setzen wir luftfahrtspezifische Anforderungen wie das „Crew-Fax“ um und erfüllen strengste Qualitätsstandards.“*

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

NUTZEN UND VORTEILE **Zuverlässig in All-IP-Umgebungen**

Die Cloud-basierenden Retarus-Fax- und SMS-Dienste funktionieren auch in All-IP-Umgebungen stets zuverlässig. Außerdem lassen sich die Services nahtlos in Microsoft Office 365 integrieren, die Anbindung der SAP-Systeme erfolgt problemlos über von SAP zertifizierte Schnittstellen. Somit kann der IT-Dienstleister des Luftverkehrskonzerns seine All-IP Strategie am ersten Drehkreuz umsetzen, die bestehende Kofax-Infrastruktur ablösen und gleichzeitig die in der Luftfahrt bestehenden strengen Qualitätsanforderungen erfüllen. Die Aufwände für Wartung und Lizenzmanagement werden eliminiert, die Betriebskosten optimiert. Die Retarus-Services ermöglichen die interne Leistungsverrechnung: Sie sind mandantenfähig, Kostenstellen lassen sich transparent abbilden.

FAZIT UND AUSBLICK **Zukunftssichere Fax- und SMS-Dienste**

In Zusammenarbeit mit Retarus hat der IT-Dienstleister des Luftverkehrskonzerns 10.000 Mitarbeiter und 15 SAP-Systeme an einem der beiden zentralen Drehkreuze in Deutschland mit der Möglichkeit ausgestattet, Fax- Dokumente bzw. SMS-Nachrichten zu empfangen und zu senden. Retarus stellt dazu rund der Hälfte der Mitarbeiter eine eigene Fax-Eingangsnummer zur Verfügung. Die SAP-Systeme sind über 300 von Retarus eingerichteten Fax-Nummern erreichbar. Die Services lassen sich mit geringem Aufwand betreiben, sind nahtlos in Microsoft Office 365 integriert bzw. über SAP-zertifizierte Schnittstellen angebunden und funktionieren in der All-IP-Umgebung störungsfrei. Mit Retarus ist es dem für den Luftverkehrskonzern tätigen Dienstleister möglich, die strengen Anforderungen der Luftfahrtbranche umzusetzen und verlässliche Fax- und SMS-Dienste bereitzustellen sowie auf weitere Standorte auszubauen.

KEY FACTS



Nahtlose Integration in Microsoft Office 365



Integration in Outlook und SAP



Erfüllung strengster Qualitätsstandards



Zuverlässige Kommunikation weltweit



Flexibel skalierbar, zukunftssicher