



Unser Kunde ist für die zivile und militärische Flugsicherung in der Schweiz und in einem Teil des angrenzenden Luftraums verantwortlich. Jeden Tag leitet das Unternehmen über 3'000 Flugzeuge und achtet dabei stets auf eine sichere, flüssige und kosteneffiziente Abwicklung des Luftverkehrs. Der damit verbundene Kundenkontakt und die daraus resultierenden Dienstleistungen werden mit Hilfe von **alabus activities** und AVAYA abgewickelt.

Mission

Ziel des Projektes ist ein integrierter und harmonisierter SPOC (single point of contact), welcher Dienstleistungen und Services zur vollsten Kundenzufriedenheit erbringt.

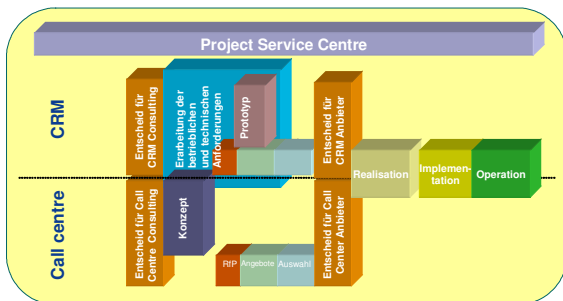
„Record and Track all AIM Service Delivery activities and interactions with customers“

Ziele

- Unterstützung folgender Prozesse
 - Informationen-Management
 - Ereignis Management
 - Beschwerde Management
 - Notfall Management
- Integration der VoIP Telefonie von AVAYA
- Integration der bereichsübergreifenden Schnittstellen
- Service orientierte Architektur (SOA)

Vorgehen

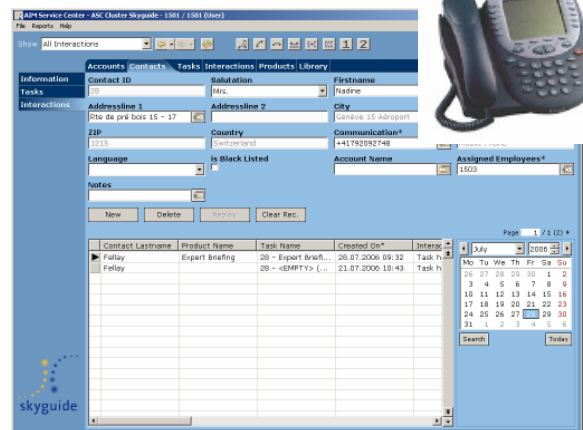
- Stark fokussiert
- Klare Abgrenzungen
- Erreichbare Ziele
- Version 1.0 unterstützt nur die wichtigen Prozesse
- Pragmatischer Projektansatz



- Klar formulierte Ziele und Schwerpunkte
- Definierte organisatorische und technische Schnittstellen

Resultate

- Der neue Single Point of Contact (SPOC) im Bereich des Aeronautical Service Management (AIM) wird 24 Stunden, 7 Tage die Woche in Genf und Zürich betrieben.
- Die Konzentration auf das Wesentliche, verbunden mit neusten Technologien ermöglicht es, Business Process Management (BPM) in die Tat umzusetzen.
- Skalierbarkeit und einfachster Betrieb der Lösung stellen sicher, dass den hohen Anforderungen des Unternehmens entsprochen werden kann.



Nutzen

- Durchlaufzeiten werden reduziert und somit Ressourcen weniger stark gebunden
- Die Lösung ist fokussiert und behält dadurch die Einfachheit
- Investition für Version 1.0 sind tragbar
- Change Management bleibt überschaubar und dadurch transparent
- Gesamtschweizerische Einführung der Lösung

Produkte der **alabus** realisieren individualisierte Standardlösungen im Prozess Management für zukunftsgestaltende Unternehmen aus der Schweiz mit internationaler Ausrichtung.