



空客公司

引言

TOPCALL 提供了非常出色的解决方案，帮助我们保持行业领先地位。解决方案背后的专业团队也为我们提供了一流的支持服务。

TOPCALL 技术具有很强的开放性，可以根据我们的需求进行定制。在 TOPCALL 的帮助下，我们建立了稳定、灵活、支持各类应用即插即用集成的通信中枢。如果企业正在寻找功能强大、效果有保障的专业解决方案，TOPCALL 是最佳选择，空客公司图卢兹总部通信经理 Patrick Fornili 表示。

空客公司是欧洲的一家跨国集团，以提供高标准的现代化航空交通工具而享誉世界。它成立于 1970 年，旗下有一系列短、中、长程客机，座位数量约为 124 到 400 个。在长达 28 年的经营过程中，空客收到的订单共 3,100 多份，总计向国际客户交付了超过 1,820 架飞机。

挑战

空客公司图卢兹总部通信经理 Patrick Fornili 强调通信在业务流程中的战略地位。“我们大约一半的业务涉及为世界各地正在执行飞行任务的飞机提供支持！这是一项全天候、全年无休的业务。我们的首要目标是保证可达性。这需要非常强大可靠的通信系统。空客员工分布在世界各地的机场。他们需要向图卢兹总部技术人员寻求安全措施、维修等方面的建议。因此，我们需要能涵盖所有通信方式并且易于管理的统一解决方案。最终建立的系统必须专业、可靠、具备良好的容错能力，才能切实保证飞机的安全。

除了传统的传真、电报和电子邮件，空客还需要用到更复杂的应用。“鉴于现行系统的多样性，以及 3000 多名空客员工纷繁复杂的工作要求，我们在不断探索通信系统的新功能。例如，同样是电子邮件，飞行员的需求和维护及清洁人员就有很大差别。因此，我们的通信系统必须能够轻松创建特定功能。”



空客公司

概述

只有 TOPCALL 通信解决方案能完全满足空客公司的要求。通过 TOPCALL 的通信流程设计，目前已有 35 个应用被集成到先进的通信基础设施中。被问及具体例子时，Fornili 先生列出了一长串名单。

解决方案

只有 TOPCALL 通信解决方案能完全满足空客公司的要求。通过 TOPCALL 的通信流程设计，目前已有 35 个应用被集成到先进的通信基础设施中。被问及具体例子时，Fornili 先生列出了一长串名单。我们仅选取并介绍其中几个。

“例如，其中一个系统专门负责处理外部人员的信息请求，并通过适当的渠道发送相关信息。设置统一的“支持 (Help)”传真号，收到的传真将传输到 Notes 集成的事件跟踪应用。传真被自动下载到 Notes 数据库中，并通知负责人员跟进该事件，安排更换零件等。此外，利用 TOPCALL 的开放式架构，我们还可以连接 SAP 等系统。”

成果

空客公司每个月的传真数量多达 2 万份。Fornili 表示，“和客户、合作伙伴及供应商沟通是空客业务的一个关键环节。我们的系统必须有处理能力处理重要情境下所产生的信息流。如果发生运行问题，我们可能要立刻通知所有相关方（航空公司、航空管理部门、常驻客户服务经理等）。

上周我们发送了 200 份长达 7 页的传真。不到一个半小时，TOPCALL 就完成了传送任务。速度就是力量！向全球紧急公布重大事件时，可能需要发送数千份传真。目前为止，这项任务都交由分包商来完成。但在将来，利用最低成本路由设备，我们有望能够自行传送这类消息，从而节省大量成本。

TOPCALL 提供了非常出色的解决方案，帮助我们保持行业领先地位。解决方案背后的专业团队也为我们提供了最一流的支持服务。TOPCALL 技术具有很强的开放性，可以根据我们的需求进行定制。在 TOPCALL 的帮助下，我们建立了稳定、灵活、支持各类应用即插即用集成的通信中枢。如果企业正在寻找功能强大、效果有保障的专业解决方案，TOPCALL 是您的最佳选择。