



荷兰皇家航空 (KLM)

引言

“TOPCALL 其实是对未来的投资。不仅提高了通过电报、传真和互联网收取信息的效率，而且不断有新的媒介加入，通过 TOPCALL 技术，新媒介可顺利地整合到系统中，” 系统开发经理 Joep Schild 说。

荷兰皇家航空飞行餐饮服务公司 (KCS) 的供应管理部门负责向大约 100 个餐饮站供应原材料，确保乘客在旅途中能获得餐食和饮料。

挑战

每从荷兰中央仓库发出一批货物，在整个过程中至少会产生三份传真。

假设你搭乘荷兰皇家航空的航班从新加坡飞往悉尼，途中空姐会为你送上一盘温热的餐食，这个动作看似简单，其实涉及到大量准备工作。这一小盘餐食的后勤组织地是阿姆斯特丹的史基浦机场：红酒可能来自新西兰，通过中央仓库运送到新加坡的餐饮中心，再由服务人员摆放到推车上。红酒瓶数根据航线的平均消耗量决定，位于史基浦的系统甚至知道瓷盘的平均使用寿命是 20 个班次。

类似这样的组织亟需一个统筹中心，负责处理传真、电报、互联网、EDI (电子数据交换) 和 X.400 等信息。

解决方案

TOPCALL 通信服务器在这个全球后勤网络中扮演着重要角色。不同餐饮站之间通常采用传真联系，而传送传真的就是 TOPCALL 通信服务器。它可以处理各类消息流量，包括传真、电报、X.400 (EDI) 和 SMTP 电子邮件 (互联网)。在荷兰皇家航空，该服务器主要用于发送 SAP R/3 物流应用和 Microsoft Mail 生成的传真消息。荷兰皇家航空飞行餐饮服务公司在淘汰老旧的 mainframe 系统后，TOPCALL 的通信服务器和 SAP 同时投入使用。

选择 TOPCALL 的重要原因是它支持与 SAP 连接。这项特性采用标准软件实现，其可靠性经过反复证明。对于 EDI 等未来发展趋势来说，TOPCALL 也是个不错的选择。第三个原因是 TOPCALL 与自动化办公系统的高效整合。



荷兰皇家航空 (KLM)

概述

在自动化办公流程中引入电子邮件提高了员工交流消息的速度和效率。TOPCALL 也能处理 SAP R/3 生成的传真流量，达到一举两得的效果。

成果

每个月，史基浦的 SAP 物流系统会生成一份报告，详细列明各餐饮站需要盘点仓库中的哪些物品。这份报告将以传真方式，经由 TOPCALL 通信服务器发送到相关餐饮站。餐饮站完成盘点后，库存信息将传真回中央调度部门，和过往的数据进行比较。随后，中央仓库会准备好补货包裹，此环节自动生成“装运通知”，在货物装运前通过传真发送给餐饮站，以作再次确认。最后，将货物装船运送到相关地点。

所有消息都经由 SAPComm 转发到 TOPCALL 服务器，再以传真方式一一发送出去。传真成功送达后，SAP 将收到通知，告知用户消息已正确到达收件人。公司的标识和表格存储在 TOPCALL 服务器上，作为格式覆盖，确保发送的传真符合公司的格式标准。未来自动传真会被互联网 EDI 所取代。但这不影响 TOPCALL 的作用，因为处理方法并未发生变化。唯一的差别是单条消息的成本将大大降低。

在自动化办公流程中引入电子邮件提高了员工交流消息的速度和效率。TOPCALL 也能处理 SAP R/3 生成的传真流量，达到一举两得的效果。TOPCALL 的 TC/LINK 产品实现了与 Microsoft Exchange、Lotus Notes Mail、Novell GroupWise、Eudora Pro 和 Pegasus Mail 等电邮系统的集成。通过 TC/GATE-MS，如今荷兰皇家航空餐饮服务公司可以从 Microsoft Mail 发送传真，甚至包括 Word、WP 和 Excel 附件。TOPCALL 文档转换器负责把这些附件转成传真格式。荷兰皇家航空餐饮服务公司有两条电话线与 TOPCALL 服务器连接，处理能力达到每小时 80 页，对于目前的消息流量来说已经足够。

展望未来

未来，荷兰皇家航空餐饮服务公司考虑增强互联网在通信中的作用。通过互联网可以保留数据的数字形式，便于直接处理。TOPCALL 提供的传真、电报和 SMTP 电子邮件整体解决方案经得起实践检验。