

FlyNet – Das Netzwerk mit enormer Spannweite

Projektbeschreibung

Einem Unternehmen, das seinen Kunden viel bietet, muss ein Intranet ebenfalls mehr bieten als 08/15-Lösungen. Für das Projekt „FlyNet“ wurden von indiwa drei spezielle Module individuell entwickelt:

Modul Telefonmarketing: Werden von den FLYLINE-Mitarbeitern Telefonumfragen durchgeführt, bündelt und sortiert dieses Modul die gesammelten Informationen aller Gespräche und liefert die Daten täglich per automatischem Fax-Gateway an den Auftraggeber weiter. Der Vorteil für die Kunden: Eine schnelle und sehr exakte Auswertung von Aufwand, Ergebnissen und Erfolg.

Modul Tarifauskunft: Eine besondere Herausforderung für FLYLINE-Mitarbeiter ist die Auskunft über stoffelabhängige Frachtraten im Stückgut-/Luftfracht-Verkehr. Durch das Modul werden sämtliche Tarife sortiert nach Zielorten angezeigt – basierend auf einer Datenbank mit rund 30.000 Frachtraten von 8.300 Flughäfen in 245 Ländern. Der Vorteil: Neue Informationen wie Tarifänderungen können direkt von FLYLINE eingepflegt werden.

Modul Rabattauskunft: Das Kontingent von Freiflügen ehemaliger Mitarbeiter der British Airways ist über dieses Modul einfach zu verwalten. So können Auskünfte über bereits genutzte oder noch offene Flüge detailliert weitergegeben werden. Der Vorteil auch hier: Datenänderungen werden direkt vom FLYLINE-Team eingegeben.

Die verschiedenen Module sind jeweils nach **Benutzerrechten** freigeschaltet. Das heißt: Jeder Mitarbeiter bewegt sich nur in den Bereichen, die für seine Aufgaben wichtig sind.

Dabei kann auch der Zugang zu Standard-Funktionen (wie z.B. Diskussionsforum, Datei-Manager, News-Modul) benutzerabhängig eingeschränkt werden.

FLYLINE TELE SALES & SERVICES GMBH

Als Tochter der British Airways startete die FLYLINE Tele Sales und Service GmbH ihr Customer Contact Center mit der Betreuung der europäischen Fluggäste. Inzwischen arbeitet das 400-köpfige Team unter Nutzung aller modernen Kommunikationswege (Telefon, Fax, Voice-Service, Internet und E-Mail) für namhafte Kunden aus verschiedensten Branchen – von der Tourismus- bis zur Genussmittelindustrie.



Innovation ist für FLYLINE nicht nur im technischen Bereich ein Muss, sondern auch bei der Mitarbeitermotivation und – weiterbildung. Denn: Hier steht der Mensch im Mittelpunkt – ob Kunde oder Team.

Das von indiwa entwickelte FlyNet ermöglicht dem Unternehmen, seine komplexen Aufgaben und die tägliche Datenflut optimal zu bearbeiten.

Mehr Informationen unter www.flyline.de

Das Intranet übernimmt immer mehr die Cockpit-Funktion für alle FLYLINE-Mitarbeiter:

Über die Struktur und entsprechende persönliche Menüs des FlyNets werden Infrastrukturen des Konzerns British Airways eingebunden sowie alle wichtigen Informationen übersichtlich und zielorientiert an die Mitarbeiter verbreitet. Die Betriebssystem-Oberfläche Windows geriet dadurch immer mehr in den Hintergrund und die Vermeidung von Papier immer mehr in den Vordergrund. Neuigkeiten, Änderungen und wichtige Hinweise – Ein Klick genügt und schon erhalten FLYLINE-Mitarbeiter die Informationen in aller

Ausführlichkeit.

Im Hintergrund bleibt indiwa immer einen Schritt voraus. Neben der Live-Version des FLYLINE-Intranets gibt es parallel eine **Beta-Version**. Auf dieser Plattform werden neue Funktionen ausprobiert, Korrekturvorschläge gesammelt und Veränderungen beschlossen. Der Projektstand wird in einem gesonderten Forum transparent kommuniziert, so dass keine Änderungspunkte übersehen werden können.

Das FlyNet – ein komplexes Intranet, das bei einfachster Bedienung modernste Lösungen bietet. Auf der gleichen Basis bietet FLYLINE seinen Geschäftspartnern mittlerweile eine sichere **Extranet-Umgebung** an, die es ermöglicht, beliebige Prozesse webbasierend über verschiedene Standorte zu verteilen.

Ein Beispiel, dass für Sie mehr als interessant ist? Dann setzen Sie sich mit uns in Verbindung. **Wir freuen uns über jede Herausforderung!**

