



Air Dolomiti connecte des centaines d'employés mobiles grâce aux smartphones BlackBerry

La société Air Dolomiti, fondée en 1989 par l'homme d'affaires italien Alcide Leali, est aujourd'hui la plus grande compagnie aérienne italienne pour les transports aériens interrégionaux européens. Son exploitation a débuté en 1991, puis elle a signé un accord de partenariat avec Lufthansa en 1994. C'est en 1999 que Lufthansa a investi pour la première fois dans Air Dolomiti, en devenant actionnaire à 26 %, pour finalement acquérir la totalité de l'entreprise en 2003.

Aujourd'hui, la compagnie est la première source de vols interrégionaux pour Lufthansa, grâce à son service de navette reliant l'Italie à Munich (Allemagne). Dès le départ, Air Dolomiti a assis sa renommée en tant que compagnie efficace et véritablement orientée client ; elle a d'ailleurs reçu de nombreuses certifications et récompenses pour la qualité de ses services. Comptant quelque 600 employés, Air Dolomiti est membre de l'alliance Lufthansa Regional, qui opère environ 740 vols par semaine au départ de 18 aéroports italiens et à destination de diverses grandes villes d'Europe. Près d'un million et demi de passagers ont voyagé sur cette compagnie en 2006, la plupart pour raisons professionnelles.

L'enjeu

Le souhait d'Air Dolomiti était de fournir à ses employés mobiles un accès à l'ensemble des informations, ainsi qu'un contact direct avec les responsables et les équipes travaillant au siège de la compagnie. Le mot d'ordre : améliorer la communication interne, quel que soit l'endroit où se trouve un employé mobile. Toutefois, Air Dolomiti ne voulait pas opter pour une solution exigeant une formation approfondie de l'utilisateur final, car la disponibilité du personnel navigant est essentielle au respect des horaires de vol.

Jusqu'en 2005, les employés communiquaient et partageaient leurs informations essentiellement par voie orale. En complément, de nombreux processus d'entreprise et outils de création de rapports faisaient appel au support papier, d'où un énorme workflow à gérer pour le personnel de back-office. Pour parvenir à répondre aux besoins de l'entreprise sans pour autant investir dans de nouvelles technologies, l'équipe informatique a cherché une solution permettant d'échanger des informations textuelles, d'accéder aux applications de l'entreprise et capable de s'intégrer aux systèmes informatiques existants.

Si le voyageur régulier évite de s'encombrer de bagages lourds et inutiles, c'est tout aussi vrai pour les membres d'équipage des compagnies aériennes. Pour gérer leur travail, les pilotes et copilotes d'Air Dolomiti devaient auparavant emporter un ordinateur portable, appareil encombrant et peu pratique. Le service informatique devait trouver une solution de petite taille, facile à transporter et rapide à connecter, tout en étant parfaitement sécurisée puisque les données relatives à la sécurité aérienne sont hautement confidentielles.

Avantages

Réduction des périodes d'inactivité du personnel mobile

Processus d'entreprise plus efficaces et moins exigeants

Renforcement de la nature et de la sécurité des communications internes et du partage d'informations

Sécurité et gestion à distance des smartphones

 **BlackBerry**

Customer Success Program

400 Employés Mobiles : Une Solution Unique

Après avoir testé différentes possibilités, le service informatique d'Air Dolomiti a trouvé en le BlackBerry® Enterprise Server la solution idéale ; c'est ainsi que des smartphones BlackBerry® ont été distribués à l'ensemble des employés mobiles.

À l'origine, les smartphones BlackBerry étaient principalement utilisés pour leur fonctionnalité vocale et pour leur célèbre technologie de messagerie Push, grâce à laquelle l'habituel goulet d'étranglement en cas d'indisponibilité de l'interlocuteur est désormais évité : à présent, l'employé peut répondre lorsque la situation ne présente aucun risque. Les e-mails arrivent automatiquement sur le terminal BlackBerry de l'employé, qui n'a plus besoin de se connecter à un ordinateur portable pour télécharger ses messages.

Le déploiement du système sans fil BlackBerry au sein d'Air Dolomiti a incité la compagnie à rationaliser ses processus et ses méthodes de communication. Afin d'améliorer la précision et l'efficacité des communications, les employés sont invités à envoyer un e-mail plutôt que d'appeler leur correspondant. De plus, la société dispose ainsi d'une piste d'audit claire de ses informations. Par ailleurs, l'équipe informatique d'Air Dolomiti a mis au point des applications HTML permettant d'optimiser les processus de gestion, de réduire l'utilisation de formulaires papier et de fournir aux employés mobiles des fonctionnalités les aidant à effectuer leur travail de back-office.

Aujourd'hui, l'ensemble des cadres et du personnel de vol d'Air Dolomiti utilise des smartphones BlackBerry. Les 400 utilisateurs finaux peuvent désormais accéder à leur messagerie, surfer sur Internet, consulter et modifier leur agenda ou encore accéder à leurs applications d'entreprise pour gérer les changements d'équipe, les vols et les procédures à bord, quel que soit le pays où ils se trouvent.

La solution BlackBerry a été spécialement pensée pour les responsables informatiques. La solution BlackBerry Enterprise Server offre au service informatique un contrôle total et une gestion à distance de chaque terminal, afin de garantir le respect des politiques de l'entreprise. En cas de perte ou de vol, le service informatique peut entièrement supprimer le contenu d'un smartphone BlackBerry et éteindre le terminal, de sorte que les données confidentielles ne risquent pas d'être lues ou transférées. De plus, le système de cryptage AES et Triple-DES garantit la sécurité des données échangées via le réseau sans fil.

Des Processus d'Entreprise de haut vol

Suite au déploiement de la solution BlackBerry au sein de la compagnie Air Dolomiti, les employés peuvent utiliser trois applications Web depuis leur smartphone BlackBerry. Par le biais de l'intranet de l'entreprise, les employés ont accès à trois applications : une pour gérer les vols et les retards, une autre pour planifier et contrôler les changements d'équipe et une dernière pour traiter les demandes de congés. L'équipe informatique a également mis en œuvre une application Web permettant d'obtenir une représentation visuelle de ces applications pour les ordinateurs de bureau et les smartphones BlackBerry.

Dès le début, les employés d'Air Dolomiti ont montré un grand intérêt envers leurs nouveaux smartphones BlackBerry ; ils commencent déjà à réaliser le gain de temps que cela représente, sans même avoir à suivre la moindre formation. Les smartphones BlackBerry peuvent être personnalisés et configurés par les utilisateurs finaux grâce à l'assistant d'installation et à l'interface intuitive. Il suffit juste au service informatique de fournir à chaque utilisateur des droits d'activation pour des raisons de sécurité.

La direction et les équipes d'exploitation qui travaillent au siège social d'Air Dolomiti peuvent communiquer avec les employés sans se soucier du lieu où ils se trouvent. En cas de changement au niveau de l'équipe ou de retard sur un vol, il est possible d'envoyer automatiquement un e-mail à un employé à distance. La fonction de messagerie Push proposée par la solution BlackBerry permet aux utilisateurs finaux de recevoir leurs e-mails en temps réel, sans passer par un réseau filaire et sans avoir à connecter leur terminal à un PC ou à le synchroniser avec une boîte aux lettres.

Grâce à leurs smartphones BlackBerry, les pilotes d'Air Dolomiti peuvent désormais accéder au tableau de roulement des équipes et soumettre leurs demandes de congés annuels. Avant de monter à bord, ils peuvent également obtenir les prévisions météorologiques et les données techniques relatives à leur prochaine affectation via leur smartphone BlackBerry, d'où un gain de temps évident et une meilleure rotation des appareils. Tous les temps morts habituellement passés à attendre dans les terminaux d'aéroport peuvent maintenant être employés de façon productive.

Les copilotes peuvent soumettre des rapports de vol en temps réel via leur smartphone BlackBerry, rapports que leurs collègues peuvent consulter et dont ils peuvent se servir. Un rapport peut, par exemple, fournir de nouvelles informations sur le service de taxis d'un aéroport donné. Auparavant, ce type d'opération se faisait sur papier et prenait du temps à gérer ; désormais, cela se fait très rapidement et les informations disponibles profitent instantanément aux autres utilisateurs.

En permettant la mise en œuvre de processus d'entreprise et de procédures à bord via un réseau sans fil, Air Dolomiti a vu sa productivité grimper en flèche, d'où une nette amélioration de son efficacité et du service proposé aux passagers. La solution BlackBerry a rationalisé le flux de communication entre employés mobiles et a rendu les informations échangées plus précises et plus opportunes.

Pour plus d'informations www.blackberry.com

« Gérer les procédures internes d'une compagnie aérienne, cela signifie gérer des centaines d'employés mobiles. Grâce à leurs smartphones BlackBerry, les pilotes et copilotes peuvent rester en contact permanent avec le personnel au sol, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Les smartphones BlackBerry permettent à ces employés mobiles d'accéder aux données techniques et aux rapports relatifs à leur mission. Le flux des communications d'entreprise s'en trouve largement amélioré et les informations échangées sont bien plus précises. Au final, c'est la qualité du service proposé à nos passagers qui en bénéficie. »

Fabio Biancotto
Directeur Exécutif
du Service Informatique
Air Dolomiti

« Pendant que je me prépare à prendre mon service, je peux me servir de mon smartphone BlackBerry pour vérifier les conditions météo du prochain voyage, lire les rapports de vol de l'avion ou connaître les éventuels retards de vol enregistrés. Quand j'arrive dans le cockpit, j'ai déjà toutes les informations nécessaires pour commencer le voyage. Tout cela est possible grâce à mon smartphone. Et puis il est tellement léger et pratique que je n'ai besoin de rien d'autre que mon bagage à main. »

Alberto Casamatti
Responsable des Opérations
Aériennes
Air Dolomiti