

CASE STUDY



AIR PARTNER
Aircraft Charter since 1961

Professionelle Dienste

**Microsoft Dynamics CRM &
AMF** (Application Maintenance Framework)

 **AlfaPeople**



Case Study

AirPartner

Microsoft Dynamics CRM

AMF (Application Maintenance Framework)

“Nach einer Analyse- und Implementierungsphase sollte dem Kunden im Rahmen des Live-Service ein speziell zusammengestelltes Team zur Seite gestellt werden, um eine Reihe von bewährten Prozessen zu implementieren.“

Geschäftsanforderungen

Die weltweite Organisation und Bereitstellung von Privatflügen für bedeutende internationale Reisende in den letzten 50 Jahren hat Air Partner zu den führenden Unternehmen in diesem Bereich aufsteigen lassen. Das in Großbritannien ansässige Unternehmen chartert Privatflugzeuge und bringt Passagiere sowie Fracht in Flugzeugen beliebigen Typs in jedes Land der Welt. Es verfügt über 16 internationale Niederlassungen, die exklusive, rund um die Uhr geöffnete Reisezentren führen. Dort können Kunden auch kurzfristig private Charterservices buchen und von der vielfältigen Erfahrung, der globalen Reichweite und der starken finanziellen Position von Air Partner profitieren. Air Partner bietet höchste Servicestandards für verschiedenste Kunden, wie z. B. das britische Königshaus, berühmte Persönlichkeiten aus der Unterhaltung und dem Sport, Staatsoberhäupter aus aller Welt, Hilfs- und Wohltätigkeitsorganisationen, Regierungsbehörden und Militär. Außerdem werden Notfallservices für internationale Konzerne bereitgestellt.

Aufgrund seines komplexen und von Zeitdruck geprägten Arbeitsumfelds war Air Partner sehr daran interessiert, an der Spitze der technologischen Entwicklung zu stehen und sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter mithilfe einer dynamischen, agilen IT-Lösung stets effizient arbeiten können. Das Unternehmen setzte bereits Microsoft Dynamics CRM ein und nutzte seit 2014 den Anwendungssupport von AlfaPeople in Großbritannien. AirPartner hat das Potenzial von Dynamics CRM erkannt und wollte es noch mehr in die täglichen Prozesse des Unternehmens integrieren. Zudem sollte die Effizienz der CRM-Supportfunktion erhöht werden. Zum damaligen Zeitpunkt wurden nur Nothilfemaßnahmen bezüglich auftretender Probleme ergriffen, was zu höheren Kosten für Dynamics CRM führte, als erwartet.

Als etablierter Partner mit detaillierten Kenntnissen bezüglich der Geschäftstätigkeiten von Air Partner legte AlfaPeople im Jahr 2015 ein Angebot zur Weiterentwicklung des vorhandenen Dynamics CRM-Supportservice über das neue eigenentwickelte Service „Application Maintenance Framework

(AMF)“ vor. Nach einer Analyse- und Implementierungsphase sollte dem Kunden im Rahmen des Live-Service ein speziell zusammengestelltes Team zur Seite gestellt werden, um eine Reihe von bewährten Prozessen zu implementieren. AlfaPeople begann die Analysephase mit einer Reihe von Übergabe-Meetings bei Air Partner, um sicherzustellen, dass das neue Support-Team auf der Grundlage detaillierter Kenntnisse des Unternehmens und seiner IT-Supportanforderungen einen hochqualitativen Service bieten konnte. Außerdem fanden mehrere „Interne Wissenstransfer-Sessions“ für das neue Team statt.



“Das Supportportal ermöglicht die Bearbeitung individueller Tickets und es bietet Sichtbarkeit aller Supportanfragen auf hoher Ebene.“

Lösung

Im Dezember 2015 begann Air Partner, den AMF-Service von AlfaPeople und somit die Ressourcen eines speziell zusammengestellten Teams aus Dynamics CRM- und Scribe-Experten in Großbritannien und Indien zu nutzen. Die Teams konnten ihre Kenntnisse über die Geschäftsabläufe von Air Partner, die Branche des Unternehmens, eine Reihe von technischen Fähigkeiten in verschiedenen Programmiersprachen und in der Bedienung von Dynamics CRM gewinnbringend nutzen, um den Kunden und seine Nutzer umfassend zu unterstützen. Das System wird nun regelmäßig aktualisiert, so dass alle Nutzer durch neue Erweiterungen, Sicherheits-Updates und Fehlerbehebungen von einer stabileren Lösung profitieren können.

Das Team aus hochspezialisierten Beratern kann alle auftretenden Nutzerprobleme lösen, die per E-Mail oder über das benutzerfreundliche Webportaleingehen. Das Supportportal ermöglicht die Bearbeitung individueller Tickets und es bietet Sichtbarkeit aller Supportanfragen auf hoher Ebene. Außerdem spielt das Portal eine bedeutende Rolle, indem es dem Supportteam die Möglichkeit bietet, alle erforderlichen Stakeholder über den Fortschritt eines Problems zu unterrichten. Auf diese Weise



Das neue Supportmodell war ein Erfolg. Die Vorteile des Gesamtansatzes in Kombination mit dem aktiven Management der Lösung durch AlfaPeople umfassen einen verringerten Zeitaufwand für Aktualisierungsprojekte und eine verlängerte Lebensdauer der Dynamics CRM-Anwendung von Air Partner.

“AlfaPeople Air Partner dabei unterstützen, seine Kosten für Dynamics CRM-Support zu senken”

Vorteile

Herausragende Effizienz

Air Partner konnte die Effizienz seiner Dynamics CRM-Implementierung dank des AMF-Service von AlfaPeople signifikant steigern. Durch die Nutzung der bewährten und leistungsstarken Prozesse des AMF-Service konnte der Kunde die Problemlösungszeit verringern und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit erhöhen.

Proaktiver Support

Der neue AMF-Service von AlfaPeople bietet Air Partner neben der bereits vorhandenen reaktiven Anwendungsressource eine umfassende Palette an proaktiven Supportservices, einschließlich Vorfallsmanagement, Problemmanagement, Änderungsmanagement, Serviceanfragen, Management geplanter & ungeplanter Releases und Geschäftsentwicklung.

Effizienz und Mehrwert

Durch die bewährte Mischung aus Vorteilen und Ressourcen, die einen Mehrwert bieten, konnte AlfaPeople Air Partner dabei unterstützen, seine Kosten für Dynamics CRM-Support zu senken. Der flexible, aber dennoch strukturierte AMF-Service gibt dem Kunden stets vollständige Sichtbarkeit der Budgetzuteilung, was eine offene Geschäftsbeziehung zwischen den beiden Parteien ermöglicht.

GLOBAL OFFICES

AlfaPeople - Headquarters
Tegholm Allé 13
2450 København SV.
Denmark
Phone: +45 70 20 27 40
Email: info@alfapeople.com

AlfaPeople Germany
Elsbach Haus, Goebenstraße 3-7
32052 Herford
Phone: +49 5221 28440-0
Fax +49 5221 28440-44
info.de@alfapeople.com

AlfaPeople Chile
Avda. Nueva de Lyon 072
Oficina 801, Piso 8
Providencia, **Santiago**
Phone: +56 (2) 2 751 90 00
Mobile: +56 9 75296062
Email: info.cl@alfapeople.com

AlfaPeople Costa Rica
Calle 36. Av 4 y 6.
Edificio Don Bosco. Tercer Piso
San Jose
Phone: +506 2233 7000
Fax +506 2233 3238
Email: info.cr@alfapeople.com

AlfaPeople India
Landmark Tower, 4th Floor,
Plot No. 2, Ashok Marg,
C - Block, South City - I
Gurgaon - 122001, India
Phone: +919811089731
Email: info.in@alfapeople.com

AlfaPeople
United Arab Emirates
Sidra Tower (1503)
Sheikh Zayed Road
PO Box 9588, **Dubai**
Phone: +971 4 5585066
Fax: +97144405988
Email: info.me@alfapeople.com

AlfaPeople United Kingdom
Century House
100 Oxford Street
W1D 1LL, **London**
United Kingdom
Phone: +44 2072 551 228
Email: info.uk@alfapeople.com

AlfaPeople Switzerland
Hohenbühlstrasse 2
8152 **Glattbrugg**
Phone: +41 43 355 30 60
Fax: +41 43 355 30 61
Email: info.ch@alfapeople.com

AlfaPeople Colombia
Ave Cra 9 # 123-86
Edificio Uraki - Ofi 401
Bogotá
Phone: +571 6054222
Fax: + 571 2082198
Email: info.co@alfapeople.com

AlfaPeople Guatemala
5ta Avenida 4-55 Zona 14
Edificio Europlaza Torre 1, 2do Nivel
Oficina 208/209
Phone: +502 2386 9981
Fax: +502 2386 8800
Email: info.gt@alfapeople.com

AlfaPeople India
South Office
#26/1, 1st floor,
Regus gem business centre,
Ibis hotel, Bommanahalli,
Hosur road, **Bangalore** - 560068
Phone: +918040980841
Email: info.in@alfapeople.com

AlfaPeople Brazil
Av. Maria Coelho Aguiar, 215
Jd. São Luiz - **São Paulo**/SP
CEP: 05805-000
Phone: +55 (11) 3741-5181
Email: info.br@alfapeople.com

AlfaPeople US
Chrysler Building
405 Lexington Avenue,
26th Floor
NY 10174
Phone: +1 (917) 368-8088
info.us@alfapeople.com

AlfaPeople Mexico
Baja California # 245 Piso 8
Colonia Hipódromo.
Condesa C.P. 06170
México, D.F.
Phone: +52 5265 6030
Email: info.mx@alfapeople.com

AlfaPeople China
Four Seasons Square, Building 2
No. 503 NingGuo Road,
Shanghai
200090
Phone: +966 2 6929450
Email: kle@alfapeople.com

AlfaPeople Saudi Arabia
King Road Tower (1106)
King Abdulaziz Road - **Jeddah**
PO Box 11787, Jeddah 21463
Phone: +966 2 6929450
Fax: +966 2 6068744
Email: info.me@alfapeople.com