

WESTJET GÈRE SA CROISSANCE SPECTACULAIRE À L'AIDE DE SOLUTIONS DE CONNECTIVITÉ DE POINTE RENTABLES

SOMMAIRE

ENTREPRISE

WestJet est la deuxième compagnie aérienne en importance au Canada, desservant plus de 25 % du marché national.

ENJEUX

Avec une croissance de 50 % par an, WestJet voulait une infrastructure technologique qui soit en mesure de soutenir sa croissance sans compromettre son engagement d'offrir de bas tarifs et une qualité supérieure.

SOLUTION

Allstream lui a donc offert la conception et la mise en œuvre d'une solution de connectivité axée sur l'obtention d'un réseau hautement fiable et évolutif.

RÉSULTATS

- Emploi de la technologie comme distinction
- Gestion et soutien de la croissance par des solutions de connectivité personnalisées
- Atteinte de l'innovation technologique tout en maintenant un modèle de gestion à faibles coûts

« Je sais, sans aucun doute, qu'Allstream nous fournira des solutions solides et un service remarquable afin que nous puissions dépasser les attentes des clients tout en continuant d'innover et d'être rentables. »

Don Bell
Vice-président principal
et co-chef de l'Exploitation,
WestJet

SITUATION

De nouveaux itinéraires de vol et l'augmentation de son parc aérien ont accru les besoins en communication de WestJet. Sa croissance de 50 % par an nécessitait des solutions novatrices et personnalisées afin de satisfaire ses besoins actuels et futurs. Néanmoins, WestJet demeurait fermement déterminée à conserver un modèle de gestion à faibles coûts. Elle désirait une technologie distincte sans avoir à dépenser outre mesure afin de pouvoir continuer à faire économiser sa clientèle.

SOLUTION

Comme WestJet dépend fortement des services Internet, de voix et de données pour ses activités, elle avait besoin d'un réseau robuste et hautement redondant. L'innovation était en outre essentielle pour la conception et la mise en œuvre des solutions. Allstream a répondu à toutes ses attentes.

Au chapitre du réseautage de données, Allstream a personnalisé le réseau à relais de trames de WestJet, l'enrichissant de divers accès et d'un haut degré d'évolutivité. L'équipe a aussi adapté le réseau à la commutation MPLS afin que WestJet puisse intégrer de manière transparente les fonctions IP à ses processus actuels.

Pour la connectivité Internet, Allstream a prévu deux liaisons OC-3 diversifiées, l'une au hangar de WestJet et l'autre à son siège social. Comme la vente de billets

en ligne est en constante progression, Allstream a conçu une architecture Internet à toute épreuve comportant l'équilibrage de la charge, en plus de permettre l'évolutivité et la largeur de bande sur demande. Ainsi, WestJet pourra éviter toute restriction de la capacité et éliminer les délais d'accès à son site.

La société a misé sur le savoir-faire du Centre de contact et des Services de TI d'Allstream afin de répondre à ses besoins d'envergure nationale et liés à l'utilisation croissante d'Internet dans son centre. Allstream a évalué la répartition du trafic téléphonique, ainsi que les tendances des appels et leur durée, afin d'aider WestJet à cibler les compétences, les processus et les techniques permettant de passer d'un simple centre d'appel à un centre de contact multidisciplinaire.

RÉSULTATS

Chez WestJet, la culture d'entreprise joue un rôle de premier plan dans la rentabilité et la pénétration des marchés. WestJet a choisi de s'allier à Allstream parce que son équipe a pris le temps de poser les bonnes questions et de comprendre les subtilités entourant ses activités.

« Allstream s'est démarquée par son équipe, qui a fait preuve d'initiative afin de bien connaître WestJet avant même d'avoir obtenu le contrat », souligne Don Bell, vice-président principal et co-chef de l'Exploitation, WestJet. Allstream a mis l'accent sur la compréhension de WestJet, ce qui lui a aidé à concevoir et à fournir des solutions de connectivité innovatrices, adaptées à sa croissance rapide.

« Avec une croissance de 50 % par année, nous n'avions d'autre choix que de prendre des décisions technologiques tournées vers l'avenir, indique Don Bell. Une fois le contrat signé, l'équipe d'Allstream a accompli un travail colossal afin de concevoir un réseau qui grandirait en même temps que nous, mais a facturé uniquement les éléments que nous utilisons. Voilà qui montre à quel point Allstream comprend notre entreprise. Nous avons pu maintenir des coûts faibles, être efficaces et soutenir notre croissance. »

À PROPOS D'ALLSTREAM

Allstream est un fournisseur de solutions de communications de premier plan qui possède un éventail de services de connectivité, de services gérés et de services professionnels de calibre international. Elle collabore avec ses clients afin de concevoir des solutions d'affaires personnalisées qui répondent à leurs besoins uniques et les aident à livrer concurrence plus efficacement. Allstream est une division de Manitoba Telecom Services Inc. (MTS), le troisième fournisseur de services de communications en importance au pays, qui compte environ 6 600 employés dévoués se consacrant à fournir une valeur exceptionnelle aux clients de l'entreprise.

Pour en savoir plus sur Allstream, veuillez visiter le site
WWW.ALLSTREAM.COM