

# Mobile Business Solutions

Het mobiele telecom-magazine voor en door professionals • september 2006



*EMMANUELLE GILLEMANN-NEIRINCK:*  
"Met Proximus Fleet M@agement volstaat één klik om een volledig overzicht van het belgedrag van de medewerkers te krijgen."

DOSSIER  
ROAMING

WERELDWIJD EN ZONDER ZORGEN IN  
CONTACT BLIJVEN

Tot 40 % besparen  
op internationale  
belkosten met het  
nieuwe Vodafone  
World Preferred

'CONVERGENTIE'  
TOEGELICHT

Komen vaste en  
mobiele telefonie  
samen?



JOEL ELIAT VAN  
EUROPROMOTION

"Mobiele oplossing  
voor onze field service  
zorgt voor correcte en  
realtime informatie op  
back-end-systemen."



brengt mensen dichterbij

MOBIELE OPLOSSING VOOR FIELD SERVICE

# Alle gegevens correct en in real-time op uw back-end-systemen

Proximus en Freebility bieden u een oplossing voor uw verkoopservice of field service waarmee u volledig kan overstappen van werken op papier naar werken op beeldscherm. Alle informatie wordt elektronisch en op draagbare toestellen opgeslagen en weergegeven. De verbinding met uw kantoren gebeurt via Proximus Mobile Internet of Proximus Mobile Intranet, waardoor alle gegevens correct en in realtime beschikbaar worden op uw 'back-end'-systemen. Fieldmarketingbedrijf Europromotion is in elk geval enthousiast over deze toepassing.

“De data die onze medewerkers op de baan via het Proximus-netwerk doorsturen, komen sneller binnen, waarmee we korter op de bal kunnen spelen zonder dat de kwaliteit van onze informatie eronder lijdt. Integendeel, onze foutenmarge is verkleind”, getuigt Europromotion projectverantwoordelijke Renaud Buysschaert. “Wat meer is, klanten die dit wensen, kunnen nu in realtime hun project opvolgen”, vult collega Joël Eliat aan.

Europromotion helpt bedrijven hun producten te verkopen, met diensten die gaan van in-store animatie en promoties, over het aanvullen van rekken en het controleren van de levenscyclus van producten, tot het analyseren van aankoopgedrag en het leveren van professionele verkopers of hostesses. De aankoop van PDA's vorig jaar en de mogelijkheden om data te versturen via het Proximus-netwerk luidde bij Europromotion meteen het einde in van het papieren tijdperk.

## Van papier naar beeldscherm

“Tot een klein jaar geleden werkten we met papieren vragenlijsten die onze fieldmensen binnenbrachten voor verwerking. Dat vergde de nodige tijd en de kans op fouten was reëel. Vaak kregen we slecht of half ingevulde vragenlijsten, of verdwenen er documenten. In het geautomatiseerde systeem kunnen onze klanten hun informatie via een aparte website zien zodra ze binnenkomt. En krijgen ze hun data in de vorm die ze willen, zodat alles naadloos geïntegreerd kan worden in hun eigen rapporteringssystemen”, geeft Joël Eliat aan.

“Onze fieldverantwoordelijken beschikken nu allemaal over een PDA waarin ze meteen hun gegevens kunnen inputten en doorsturen naar het 'back-end'-systeem. Doordat alles elektronisch wordt aangebracht en opgeslagen, gaat er geen informatie verloren. Elk cijfertje of lettertje wordt nauwkeurig in het systeem bijgehouden. Is er bijvoorbeeld iets niet in de haak met een promotieactie in een winkel, informeren we de klant meteen. Dankzij de korte reactietijd kunnen we proactief werken en een betere service aanbieden.”

### Europromotion

Opgericht in 1989, is fieldmarketingbedrijf Europromotion uitgegroeid tot één van de marktleiders in merchandising en fieldmarketing, winkelanimatie, auditing, data management en outsourcing.

Aantal werknemers: 15 intern en 250 op het terrein.



Joël Eliat van Europromotion: “Onze fieldverantwoordelijken beschikken allemaal over een PDA waarmee ze meteen hun gegevens kunnen inbrengen en mobiel doorsturen naar het back-end-systeem. Dit zorgt voor een kortere reactietijd zodat we proactief kunnen werken en een betere service aanbieden.”

## Totale flexibiliteit

“Proximus en partner Freebility zetten een kader op dat we zelf kunnen aanpassen. We werken daarvoor met templates. Afhankelijk van het project en de vereisten van de klant, herschrijven we de template. Op deze manier hoeven we niet voor elke kleine verandering bij Freebility aan te kloppen. Dit drukt niet alleen de kosten, maar garandeert ons ook 100 % flexibiliteit”, bevestigt Renaud Buysschaert.

Niet alleen klanten kunnen in realtime het werk van Europromotion op de voet volgen, ook intern verloopt de aansturing van de mensen op het terrein en de verwerking van gegevens efficiënter. “Nu kunnen we projecten op een simpele manier bijsturen. Zien we dat er een probleem



is met een vragenlijst, kunnen we de manier van vragen stellen onmiddellijk aanpassen. Onze mensen krijgen dan een bericht op hun PDA en kunnen verder werken met de nieuwe vragenlijst. Dit vergemakkelijkt het analyseproces achteraf, wat op zijn beurt betekent dat de klant de verwerkte data sneller ter beschikking heeft. Hetzelfde proces gebruiken we ook voor het aansturen van onze mensen. Als ze hun PDA opstarten, zien ze onmiddellijk hun planning op het scherm. Wijzigingen worden doorgestuurd in de vorm van een boodschap. Ze werken al hun taken af op het toestel en de gegevens worden automatisch doorgestuurd, waarna wij ermee aan de slag kunnen."

### De verbinding met uw kantoor

Deze verbinding kan gebeuren via Proximus Mobile Internet en/of Proximus Mobile Intranet. Met Proximus Mobile Internet hebben uw medewerkers permanent toegang tot hun e-mail, alsook tot alle informatie die via internet beschikbaar is.

Proximus Mobile Intranet biedt u dan weer mobiele toegang tot het informatienetwerk van uw onderneming. U staat permanent in verbinding met het intranetnetwerk van uw bedrijf. U kan zonder probleem gegevens ontvangen, versturen en raadplegen buiten uw kantoor, waar u zich ook bevindt in België. Dankzij het HSDPA/UMTS/EDGE/GPRS-netwerk kan u op een beveiligde, snelle en mobiele manier gegevens uitwisselen en worden uw informatietoepassingen mobiel, zodat ze overal en op elk moment kunnen worden gebruikt. Met andere woorden: via Mobile Intranet kan u op een mobiele manier vanaf uw laptop de IT-toepassingen gebruiken waarmee u in uw 'vaste kantooromgeving' werkt.

### Minimale training

Moesten de medewerkers een opleiding volgen om met het nieuwe systeem te werken? "Toch wel", beaamt Joël Eliat. "Het is immers een nieuwe manier van werken die enige aanpassing vraagt. Men moet een taak bijvoorbeeld volledig afwerken alvorens met een nieuwe te beginnen. Fantastisch voor ons, omdat er dan geen fouten insluipen, maar voor de fieldworkers was het even wennen. Al onze mensen kregen een halve dag instructie, gevolgd door een halve

## NOOD AAN EEN MOBILITY CHECK-UP?

Dat elk bedrijf en elk project uniek is, daar zijn ze bij Proximus-partner en mobile solutions specialist Freebility van overtuigd. Mobile Business Consultant Johan Huygh: "Creatief zijn en proactief met de klant meedenken, zonder hem een oplossing op te dringen, is ons sterke punt. Daarom investeren we ook tijd in een Mobility Check-up voor potentiële klanten. Die is helemaal gratis en geeft het bedrijf een goed inzicht in wat zijn behoeften aan mobiele communicatie zijn en hoe die kunnen worden ingevuld zonder alle bestaande systemen overboord te gooien."

### Proximus en partner Freebility bieden u een gratis doorlichting van uw mobiliteitsbehoeften. Deze houdt in:

1. Een analyse:
  - mapping van uw behoeften;
  - definitie van uw 'Mobile Work Force';
  - analyse van uw bestaande IT-infrastructuur;
  - integratie van bestaande oplossingen.
2. Een presentatie van de mobiele oplossingen die bij uw bedrijf en uw manier van werken passen, met live demonstratie van de verschillende mogelijkheden.
3. Een berekening van de potentiële 'Return on Investment' (ROI):
  - winst aan efficiëntie, zowel front- als back-end;
  - impact op uw mobiele communicatiekosten;
  - algemeen wordt de ROI op 10 - 30 % geschat.
4. Een eindrapport met 'next steps'-voorstel, samen met een indicatie van de kosten.

### **i** Wil u ook een gratis Business Mobility Check-up?

Uw vertrouwde contactpersoon bij Proximus verschaft u graag meer informatie over de verschillende mogelijkheden. Of surf naar [www.freebility.be/bmc](http://www.freebility.be/bmc) en registreer u.

dag live demonstraties waarin ze zagen hoe de verschillende taken uitgevoerd konden worden." Zijn ze bij Europromotion tevreden over hun mobiele systeem? "Absoluut", bevestigen Renaud Buyschaert en Joël Eliat. "Onze productiviteit en efficiëntie zijn gestegen. Onze klanten zijn tevreden, dus wij ook." ○

### ESSENTIËLE BEDRIJFSINFORMATIE BINNEN HANDBEREIK

Met de oplossing die Proximus en Freebility u voorstellen, hebben uw sales engineers en field service engineers alle cruciale klantinformatie altijd en overal binnen handbereik. De gegevens worden via 3G, EDGE en GPRS over het Proximus-netwerk uitgewisseld. Door de grote beschikbaarheid en snelheid van het Proximus-netwerk kunnen de gebruikers om het even waar op een transparante manier werken. Door de snelheid van 3G kunnen zelfs schema's, beelden en tekeningen tussen de 'back-office' en de mobiele werker worden uitgewisseld. Dankzij de Proximus-roamingpartners kan u in het buitenland op de hoogte blijven van uw dagelijkse werk. Om verrassingen op het einde van de maand te voorkomen, kan u uw kosten onder controle houden met de Proximus Mobile Data-bundels.

Proximus-partner Freebility is een IT-bedrijf dat gespecialiseerd is in mobiele oplossingen en verschillende jaren ervaring heeft in het ontwikkelen van Mobile Solutions voor PDA en draagbare computers. Verschillende op maat gemaakte toepassingen en frameworks werden al ontwikkeld: sales force automation, field service, warehouse management, transport en healthcare. De kwaliteit en het bereik van het Proximus-netwerk garandeert dat u altijd en overal optimaal van deze mogelijkheden tot mobiel werken gebruik kan maken.

# Mobile Business Solutions

Le magazine des télécoms mobiles, par et pour les professionnels • septembre 2006



*EMMANUELLE GILLEMANN-NEIRINCK:*  
« Grâce à Proximus Fleet M@agement, nous obtenons en un clic de souris un rapport complet des habitudes téléphoniques de nos collaborateurs. »

DOSSIER  
ROAMING

GARDEZ SEREINEMENT LE CONTACT  
DANS LE MONDE ENTIER

Jusqu'à 40 % d'économies  
sur les appels internatio-  
naux, grâce au nouveau  
Vodafone World Preferred

LA CONVERGENCE EN  
QUELQUES MOTS

Les téléphonies fixe  
et mobile vont-  
elles fusionner ?



JOEL ELIAT D'EUROPROMOTION

« La solution mobile permet  
à nos agents de terrain  
de disposer en temps réel  
d'informations actualisées sur  
les systèmes 'back-end'. »



nous rapproche tous

SOLUTION MOBILE POUR LE TRAVAIL SUR LE TERRAIN

# Toutes vos données actualisées, en temps réel sur vos systèmes « back-end »

Proximus et Freebility vous proposent une solution grâce à laquelle votre service de vente ou de terrain pourra entièrement passer du travail sur papier au travail sur écran. Toutes les informations sont numérisées, enregistrées et restituées sur les portables. La connexion avec les bureaux est assurée par Proximus Mobile Internet ou Proximus Mobile Intranet, ce qui permet d'accéder en temps réel à toutes les données actualisées sur vos systèmes « back-end ». La société de field marketing Europromotion semble en tout cas enchantée de cette application.

« Les données que nos collaborateurs sur la route envoient via le réseau Proximus nous parviennent plus rapidement, ce qui nous permet de réagir plus vite sans nuire à la qualité des informations. Au contraire, notre marge d'erreur a diminué », assure Renaud Buyschaert, responsable de projet chez Europromotion. « Mieux encore : les clients qui le souhaitent peuvent suivre en temps réel leur projet », ajoute son collègue Joël Eliat.

Europromotion aide les entreprises à vendre leurs produits par des services divers : animations en magasin et promotions, mise en rayons, contrôle du cycle de vie des produits, analyse des habitudes d'achats ou encore fourniture de vendeurs et d'hôtes professionnelles. L'achat de PDA l'an dernier et les possibilités d'envoi de données via le réseau Proximus ont sonné le glas de l'ère du papier chez Europromotion.

## Du papier à l'écran

« Jusqu'il y a un peu moins d'un an, nos collaborateurs remplissaient sur papier des questionnaires qu'il fallait ensuite encoder. Cela prenait du temps et le risque d'erreur était réel. Souvent, nous recevions des questionnaires mal ou à moitié remplis, ou des documents disparaissaient. Dans le système automatisé, nos clients peuvent consulter leurs données sur un site distinct dès qu'elles rentrent. Ils reçoivent ces données sous le format qu'ils veulent, pour pouvoir les intégrer sans problème dans leurs systèmes d'information », précise Joël Eliat.

« Tous nos représentants disposent à présent d'un PDA qui leur permet de directement encoder les données et de les envoyer vers le système "back-end". Aucune information ne se perd, du fait du traitement et de l'enregistrement électroniques. Chaque chiffre ou lettre est mémorisé avec précision dans le système. Si un problème se pose dans le cadre d'une action promotionnelle dans un magasin, nous en informons directement le client. Le temps de réaction plus court nous permet d'agir proactivement et d'offrir un meilleur service. »



Joël Eliat d'Europromotion : « Tous nos représentants disposent à présent d'un PDA qui leur permet de directement encoder les données et de les envoyer vers le système "back-end". Le temps de réaction plus court nous permet d'agir proactivement et d'offrir un meilleur service. »

## Flexibilité totale

« Proximus et son partenaire Freebility ont créé un cadre que nous pouvons adapter nous-mêmes. Nous utilisons des modèles, que nous modifions en fonction du projet et des exigences du client. Ainsi, nous ne devons pas faire appel à Freebility pour la moindre petite modification. Non seulement cela revient moins cher, mais cela nous garantit aussi une flexibilité totale », confirme Renaud Buyschaert. Ce système permet aux clients de suivre en temps réel le travail d'Europromotion, mais optimise également le suivi des personnes sur le terrain et le traitement des données. « Les projets peuvent être adaptés plus facilement. Si un questionnaire semble causer des problèmes, nous reformu-

### Europromotion

Fondée en 1989, l'entreprise de field marketing Europromotion est devenue l'un des leaders du marché en matière de « merchandising » et de « field marketing », d'animation de magasin, de contrôle, de gestion de données et d'externalisation.

Nombre d'employés : 15 internes et 250 sur le terrain.

↘ lons les questions. Nous prévenons ensuite nos agents, sur leur PDA, qu'un nouveau questionnaire est à leur disposition. Cela facilite l'analyse ultérieure et le client dispose donc plus rapidement des résultats. Nous utilisons la même méthode pour gérer les interventions de nos agents. Au démarrage de leur PDA, ils voient directement leur planning s'afficher. Les modifications sont envoyées sous la forme d'un message. Toutes les tâches sont effectuées sur le portable et les données sont automatiquement envoyées, puis nous nous mettons au travail. »

### La connexion avec votre bureau

La connexion peut être établie via Proximus Mobile Internet et/ou Proximus Mobile Intranet. Proximus Mobile Internet assure à vos collaborateurs un accès permanent aux e-mails, comme à toutes les informations disponibles via Internet. En revanche, Proximus Mobile Intranet assure un accès mobile au réseau informatique de votre société. Vous restez connecté en permanence à l'intranet de votre entreprise. Où que vous vous trouviez en Belgique, vous pouvez recevoir, envoyer et consulter des données en dehors du bureau. Grâce au réseau HSDPA/UMTS/EDGE/GPRS, vous pouvez échanger des données de façon sécurisée, rapide et mobile, et vos applications informatiques deviennent mobiles et peuvent donc être utilisées partout et n'importe quand. Autrement dit, Mobile Intranet vous permet d'utiliser de manière mobile, à partir de votre laptop, les applications IT que vous utilisez d'habitude dans votre environnement fixe.

### Une formation minimale

Joël Eliat reconnaît que les collaborateurs ont malgré tout dû suivre une formation pour utiliser le nouveau système. « Cette nouvelle méthode de travail demande une certaine adaptation. Il faut d'abord achever totalement une tâche avant de commencer une autre, par exemple. C'est très bien pour nous, car cela évite les erreurs, mais les agents de terrain ont dû s'y habituer. Tout le monde a reçu un demi-jour de formation, suivi d'un demi-jour de démonstrations en direct, pour montrer comment exécuter les différentes tâches. »  
Le nouveau système mobile a-t-il conquis Europromotion ?

#### LES DONNÉES CLÉS DE L'ENTREPRISE À PORTEE DE MAIN

Grâce à la solution que vous proposez Proximus et Freebility, vos « sales engineers » et « field service engineers » gardent, partout et à tout moment, sous la main les données clés sur les clients. Ces données transitent par le réseau de Proximus, via le 3G, EDGE ou le GPRS. Du fait de la grande disponibilité et de la vitesse du réseau Proximus, les utilisateurs peuvent travailler de manière transparente où qu'ils se trouvent. La vitesse du 3G permet même au travailleur mobile d'échanger des graphiques, des images et des dessins avec le « back-office ». Grâce aux partenaires de roaming de Proximus, vous restez au fait des affaires courantes même à l'étranger. Pour éviter toute surprise à la fin du mois, vous maîtrisez vos coûts grâce aux forfaits Mobile Data de Proximus. La société IT Freebility, partenaire de Proximus, est spécialisée dans les solutions mobiles et compte plusieurs années d'expérience dans le développement de solutions mobiles pour PDA et ordinateurs portables. Elle a déjà mis au point des applications et des structures sur mesure dans plusieurs domaines : automatisation de la force de vente, service sur le terrain, gestion d'entrepôt, transport et soins de santé. La qualité et la couverture du réseau Proximus vous garantissent un usage optimal, partout et à tout moment, de ces solutions de travail mobile.

### BESOIN D'UN MOBILITY CHECK-UP ?

Pour le partenaire Proximus et le spécialiste des solutions mobiles Freebility, il ne fait aucun doute que chaque entreprise et chaque projet reste unique. Johan Huygh, Mobile Business Consultant : « Notre créativité et notre proactivité – chercher des solutions avec le client sans les lui imposer – constituent notre force. C'est pourquoi nous prenons le temps d'offrir un Mobility Check-up aux clients potentiels. Entièrement gratuit, il donne à l'entreprise un bon aperçu de ses besoins en communication mobile et de la manière dont elle peut les satisfaire sans jeter par-dessus bord tous les systèmes existants. »

#### Proximus et son partenaire Freebility vous offrent un bilan gratuit de vos besoins en mobilité. Il comprend :

1. Une analyse :
  - cartographie de vos besoins ;
  - définition de votre « Mobile Work Force » ;
  - analyse de votre infrastructure IT existante ;
  - intégration des solutions existantes.
2. Une présentation des solutions mobiles qui conviendraient à votre entreprise et à vos méthodes de travail, avec des démonstrations en direct des différentes possibilités.
3. Une estimation du rendement potentiel des investissements :
  - gain d'efficacité, en amont comme en aval ;
  - impact sur vos coûts de communications mobiles ;
  - le rendement est généralement estimé entre 10 et 30 %.
4. Un rapport final avec les étapes ultérieures proposées, budget inclus.

#### **i** Souhaitez-vous également un Business Mobility Check-up gratuit ?

Votre personne de contact habituelle chez Proximus vous renseignera volontiers sur les différentes possibilités. Ou surfez sur [www.freebility.be/bmc](http://www.freebility.be/bmc) et enregistrez-vous.

« Absolument », confirment Renaud Buyschaert et Joël Eliat. « Il a renforcé notre productivité et notre efficacité. Nos clients sont contents, donc nous aussi. » 