

Mobile Business Solutions

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

STEVE DECRAENE, HOLOGIC
"Efficiëntere dienstverlening dankzij
combinatie PDA en GPRS."

DOSSIER

MOBILE MARKETING
Hoe werkt het en
wat zijn de voor-
delen voor uw
bedrijf?

NIEUW!

*VERDERE EVOLUTIE NETWERK VERZEKERT
STEDS SNELLERE DATATRANSFER*
De nieuwe Vodafone Mobile
Connect datakaart klaar voor de
komst van HSDPA



*DE STRIJD
OM STANDAARDEN*
Mobiele video
in opmars



brengt mensen dichterbij

Mobiel kantoor geeft 'field service' een extra dimensie

Stopt u veel tijd en energie in het aansturen van uw mobiele medewerkers? Dan hebt u er alle belang bij dit proces zoveel mogelijk te automatiseren. Mobiele oplossingen die uw mensen 'in the field' mogelijk maken om op ieder moment met het kantoor te communiceren, laten u toe snel te reageren en efficiënt te werken. Zo vermindert u niet alleen uw kosten, maar verhoogt u ook de productiviteit van uw medewerkers.



De mobiele technicus

De 75 technici van verwarmingsspecialist Groupe SENEK beginnen niet aan hun dag alvorens hun 'mObile Technician' te raadplegen. Deze PDA, uitgerust met Proximus Mobile Intranet, garandeert hen mobiele toegang tot het informatienetwerk van hun bedrijf via het Proximus GPRS/UMTS-netwerk. Via dit toestel ontvangen ze onder andere hun dagplanning en de technische fiche van de installatie van de klant. mObile Technician werd ontwikkeld samen met softwarebureau Init Technologies (zie kader).

"Onze technici voeren meer dan 44 000 interventies per jaar uit. Gemiddeld komt dat neer op een 12 tot 13 geplande interventies per dag, noodgevallen niet meegerekend," legt bestuurder Christian Poncelet uit. "Het feit dat onze mensen niet eerst moeten langskomen om hun planning op te halen, betekent een enorme tijds- en kostenbesparing. Een kilometer met de wagen kost ons ongeveer € 1, reken dus maar uit..."

"Ook de verwerking van de verslagen die de technici ons na iedere interventie toesturen, gaat veel sneller. De gegevens worden automatisch in onze toepassingen ingevoerd en vier minuten daarna zijn we al klaar om de facturen af te drukken."

Niet alleen vertelt mObile Technician de technicus welke interventie op zijn programma staat, desgewenst stuurt de PDA zelfs een sms naar de klant om te zeggen dat de technicus onderweg is. De ingebouwde GPS vertelt de technicus ook hoe hij daar het beste geraakt en hoe hij eventuele files kan vermijden. "Het is niet alleen belangrijk dat onze mensen zo snel mogelijk bij de klant aankomen. Bij een spoedgeval kunnen we nu nagaan wie zich in de nabijheid bevindt om zo, zonder tijdverlies, de beste man ter plekke te sturen," aldus Christian Poncelet.

Tijdwinst en daling administratieve verwerkingskosten

Samen met Freebility, specialist op het vlak van 'mobile solutions' (zie kader), heeft telecomoperator UPC Belgium een gelijkaardig systeem op poten gezet.

Costas Stavrinou, Customer Operations & Logistics Manager, situeert de return on investment van zijn mobiele project in tijdswinst en een daling van de administratieve verwerkingskosten. "Voorheen moesten we geregeld interims inhuren om onze administratieve achterstand weg te werken. De manuele verwerking zorgde voor een achterstand in facturering en dus een verlies aan inkomsten. Op de paar maanden dat we met ons geautomatiseerd systeem werken, hebben we onze achterstand volledig weggewerkt." Hij is er ook trots op

Senec Groupe is gespecialiseerd in plaatsing en onderhoud van verwarmingsinstallaties. Senec Groupe, geaffilieerd met Suez, heeft zeven agentschappen verspreid over het land en stelt zo'n 100 mensen te werk.

UPC Belgium is een provider van kabeltelevisie en radio, Pay TV, digitale tv en breedbandinternet in de regio's Brussel en Leuven. In België heeft UPC meer dan 164 000 klanten.

Hologic, met hoofdkantoor in Boston, USA, ontwikkelt en produceert medische beeldvormingsapparatuur, o.a. voor algemene radiografie- en mammografietoepassingen. De Belgische vestiging staat in voor het Europese dealernetwerk en de dienst-naverkoop voor België en Luxemburg.

PARTNERS

INIT Technologies uit Eigenbrakel werd opgericht in 1985 en is gespecialiseerd in softwareontwikkeling en -aanpassing, consultancy, training en de verkoop van hardware.

www.inittechnologies.com

Freebility, een dochter van e-business integrator Cronos, is gespecialiseerd in 'mobile solutions'. Opgericht in 2005, telt het bedrijf 10 vaste medewerkers, die wanneer nodig aangevuld worden met specialisten uit het Cronos-netwerk.

www.freebility.be

SvePi is een klein, dynamisch consultancy bedrijf uit Willebroek dat zich toespitst op de architectuur en de implementatie van netwerken en mobiele communicatie.

www.SvePi.com



Christian Poncelet, bestuurder bij Senec Groupe: "Gegevens worden automatisch ingevoerd en 4 minuten later is de factuur klaar."



Costas Stavrinou, Customer Operations & Logistics Manager bij UPC Belgium: "Op de paar maanden dat we met het systeem werken, hebben we onze achterstand in facturering volledig weggewerkt."



Steve Decraene, European Controller bij Hologic: "Onze dienstverlening is een stuk efficiënter geworden."

dat zijn project door het magazine *Smart Business Strategies* geselecteerd werd voor de 'Smart Business 25' Awards, die toegekend werden aan de 25 meest innovatieve e-projecten van 2005.

"We zijn de rollout begonnen in de zomer van 2005. Voor het einde van het jaar waren onze 45 technici uitgerust met hun Pision Teklogix PDA," vertelt Costas Stavrinou. "Onze mensen bevinden zich nogal dikwijls op ladders of stellingen, dus hebben we gekozen voor een PDA die tegen een valpartij en tegen stof en vuil kan."

Meer controle én meer flexibiliteit

Het Amerikaanse Hologic verkoopt hoogtechnologische apparatuur voor medische beeldvorming en -diagnostiek. De Belgische vestiging is tevens het Europese hoofdkwartier en staat in voor het wereldwijde dealernetwerk, met uitzondering van de VS en Zuid-Amerika. Ook de dienst-na-verkoop voor België en Luxemburg gebeurt van hieruit.

"Omdat onze verkopers en ingenieurs dikwijls week in, week uit weg zijn, is het ontzettend belangrijk dat ze toegang hebben tot alle bedrijfsgegevens, en vooral de klanteninformatie die nodig is om een optimale service te verlenen. Ze moeten altijd hun e-mail kunnen lezen en hun bestanden updaten," zegt European Controller Steve Decraene.

Samen met consultant SvePi (zie kader), werd een mobiele oplossing uitgewerkt en werd er gekozen voor het gebruik van een PDA die GPRS ondersteunt.

"Onze field engineers gebruiken hun PDA ook om foto's te nemen tijdens herstellingen en expertises. Deze worden naar de dispatchingdienst gestuurd, zodat ze snel beoordeeld kunnen worden. De feedback hierop wordt dan meteen naar de field engineers teruggestuurd via e-mail. Op deze manier is onze dienstverlening een stuk efficiënter geworden," besluit Steve Decraene. □



KORT

- Een PDA en een abonnement op Proximus Mobile Intranet: meer hebt u niet nodig om uw 'field force' een mobiel kantoor te geven.
- Via het Proximus GPRS/UMTS-netwerk loggen uw medewerkers in op uw bedrijfstoeepassingen.
- Deze verbinding kan tot stand komen via een specifieke en beveiligde verbinding tussen uw intranet en het GPRS/UMTS-netwerk van Proximus dankzij Proximus Mobile Intranet.
- Bel Business Service op het gratis nummer 0800 15 215, van maandag tot zaterdag van 08.00 tot 18.00 uur.
- Surf naar www.proximus.be/mobilebusiness.
- Neem contact op met uw vertrouwde contactpersoon.

Mobile Business Solutions

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

STEVE DECRAENE, HOLOGIC

« Nos services sont devenus plus efficaces grâce à la combinaison PDA/GPRS. »

DOSSIER

MOBILE MARKETING
Quel est le principe et quels avantages en tire votre entreprise ?

NOUVEAU !

L'ÉVOLUTION FUTURE DU RÉSEAU GARANTIT UNE ACCÉLÉRATION DES TRANSFERTS DE DONNÉES
La nouvelle carte data Vodafone Mobile Connect est parée pour l'arrivée de HSDPA



LA GUERRE DES NORMES
Percée de la vidéo mobile



nous rapproche tous

Field service : une dimension supplémentaire grâce au bureau mobile

Les contacts avec vos collaborateurs mobiles vous prennent beaucoup de temps et d'énergie ? Dans ce cas, vous avez tout intérêt à automatiser un maximum la procédure. Grâce aux solutions mobiles qui permettent à vos collaborateurs sur le terrain de communiquer à tout moment avec le bureau, vous pourrez réagir vite et travailler efficacement. Une manière de réduire vos coûts, mais aussi d'accroître la productivité de vos collaborateurs.



Le technicien mobile

Les 75 techniciens du spécialiste du chauffage Groupe Senec n'ont pas une journée sans consulter leur « mObile Technician ». Ce PDA, équipé de Proximus Mobile Intranet, leur assure un accès mobile au réseau informatique de la société, via le réseau GPRS/UMTS de Proximus. L'appareil leur communique le planning du jour et la fiche technique de l'installation du client. mObile Technician a été mis au point avec le développeur de logiciels Init Technologies (voir encadré).

« Nos techniciens effectuent plus de 44 000 interventions par an. En moyenne, cela revient à 12 ou 13 interventions planifiées par jour, sans compter les urgences », explique le directeur, Christian Poncelet. « Le fait que nos techniciens ne doivent plus passer au bureau pour relever leur planning suppose un énorme gain de temps et d'argent. Un kilomètre en voiture nous coûte environ € 1. Faites le compte... »

PARTENAIRES

INIT Technologies, établi à Braine-l'Alleud et fondé en 1985, est spécialisé dans le développement et l'adaptation de logiciels, la consultance, la formation et la vente de matériel.

www.inittechnologies.com

Freebility, filiale de l'intégrateur d'e-business Cronos, est spécialisée dans les solutions mobiles. Fondée en 2005, la société emploie en permanence 10 collaborateurs, renforcés en cas de besoin par des spécialistes du réseau Cronos.

www.freebility.be

SvePi est une petite entreprise dynamique de consultance établie à Willebroek et centrée sur l'architecture, la mise en œuvre de réseaux et la communication mobile.

www.SvePi.com

Le traitement des rapports qu'envoient les techniciens après chaque intervention est également accéléré. Les données sont automatiquement intégrées dans nos applications et, quatre minutes plus tard, nous pouvons imprimer la facture. »

mObile Technician indique non seulement au technicien quelle sera sa prochaine intervention, mais peut également envoyer, si nécessaire, un SMS au client pour lui annoncer que le technicien est en route. Le GPS intégré indique le chemin le plus facile et, éventuellement, celui qui permet de contourner des encombrements. « Certes, il importe que nos techniciens arrivent au plus vite chez le client, mais en cas d'urgence, nous pouvons maintenant savoir qui se trouve à proximité et quelle est la meilleure personne à envoyer sur place, sans perdre de temps », conclut Christian Poncelet.

Gain de temps et réduction des frais de gestion administrative

En collaboration avec Freebility, spécialiste des solutions mobiles (voir encadré), l'opérateur de télécoms UPC Belgium a mis au point un système comparable.

Costas Stavrinou, Customer Operations & Logistics Manager, situe le rendement des investissements de son projet mobile au niveau du gain de temps et de la réduction des frais de gestion administrative. « Auparavant, nous devions régulièrement engager des intérimaires pour rattraper le retard administratif. Le traitement manuel ralentissait la facturation et engendrait donc une perte de revenus. Depuis que nous avons automatisé le système, il y a quelques

Le Groupe Senec est spécialisé dans le placement et l'entretien d'installations de chauffage. Le Groupe Senec, affilié à Suez, compte sept agences réparties dans le pays et emploie une centaine de personnes.

UPC Belgium fournit la télévision et la radio par câble, les chaînes payantes, la télévision numérique et l'Internet large bande dans les régions de Bruxelles et Louvain. UPC compte plus de 164 000 clients en Belgique.

Hologic, dont le siège central se trouve à Boston, USA, développe et produit des appareils d'imagerie médicale, entre autres pour les applications de radiographie générale et de mammographie. Le siège belge s'occupe du réseau européen de représentants et du service après-vente pour la Belgique et le Luxembourg.

Christian Poncelet, directeur du Groupe Senec : « Les données sont automatiquement intégrées et, 4 minutes plus tard, la facture est prête. »



Costas Stavrinou, Customer Operations & Logistics Manager chez UPC Belgium : « Après quelques mois d'utilisation du système, nous avons entièrement comblé notre retard de facturation. »



Steve Decraene, European Controller chez Hologic : « Nos services sont devenus nettement plus efficaces. »

mois, nous avons entièrement comblé notre retard. » Il est également fier que son projet ait été sélectionné par le magazine Smart Business Strategies pour recevoir l'un des 25 prix « Smart Business », attribués aux 25 projets électroniques les plus novateurs de 2005.

« Le projet est entré en application à partir de l'été 2005. Avant la fin de l'année, nos 45 techniciens étaient équipés d'un PDA Psion Teklogix », ajoute Costas Stavrinou. « Étant donné qu'ils grimpent souvent sur des échelles ou des échafaudages, nous avons opté pour un PDA qui résiste aux chutes, à la poussière et à la saleté. »

Contrôle et flexibilité renforcés

La société américaine Hologic vend des appareils de haute technologie pour l'imagerie et le diagnostic médicaux. Le siège belge fait également office de quartier général européen et dirige le réseau de représentants du monde entier, à l'exception des USA et de l'Amérique du Sud. Le service après-vente pour la Belgique et le Luxembourg y est également établi.

« Comme nos représentants et nos ingénieurs se déplacent constamment, il est capital pour eux d'avoir accès à toutes les données de l'entreprise, notamment celles des clients, dont ils ont besoin pour assurer un service optimal. Ils doivent pouvoir à tout moment lire leurs e-mails et actualiser leurs fichiers », précise Steve Decraene, European Controller.

Une solution mobile a donc été élaborée avec le consultant SvePi (voir encadré) et c'est sur un PDA compatible avec le GPRS que le choix s'est porté.

« Nos ingénieurs de terrain se servent également de leur PDA pour prendre des photos lors de réparations et d'expertises. Elles sont envoyées au service dispatching, pour obtenir un avis rapide. Les réactions sont ensuite directement renvoyées aux ingénieurs de terrain par e-mail. Nos services sont ainsi devenus nettement plus efficaces », conclut Steve Decraene. ◻

EN BREF

- Un PDA et un abonnement à Proximus Mobile Intranet, c'est tout ce qu'il vous faut pour doter votre « field force » d'un bureau mobile.
- Vos collaborateurs se connectent aux applications de l'entreprise via le réseau GPRS/UMTS de Proximus.
- Cette connexion peut transiter par une ligne propre et sécurisée établie entre votre intranet et le réseau GPRS/UMTS de Proximus, grâce à Proximus Mobile Intranet.
- Contactez gratuitement Business Service au 0800 15 215, du lundi au samedi de 8 à 18 heures.
- Surfez sur www.proximus.be/mobilebusiness.
- Adressez-vous à votre personne de contact habituelle chez Proximus.