



Centrica Techniker bleiben mit TOUGHBOOK sicher in Verbindung

Mit dem neuen Panasonic TOUGHBOOK mit Windows 10 Pro hebt Centrica seine traditionell exzellenten Serviceleistungen auf die nächste Stufe: die Cloud - eine Revolution für das Arbeitsleben von 29.000 Mitarbeitern weltweit. Mittlerweile nutzen die Mitarbeiter moderne Anwendungen auf vernetzten Geräten, um Effizienz und Kundenservice weiter zu verbessern.

Herausforderung

Optimierung des mobilen Flottenmanagements und Steigerung der Kundenzufriedenheit

Lösung

Bereitstellung von einsatzbereiten TOUGHBOOK G1 Tablets mit Windows 10 Pro

“ Unsere jüngste digitale Transformation war global, und sie hat den Arbeitsalltag unserer 29.000 Mitarbeiter im gesamten Unternehmen optimiert. ”

Joanne Rose, Head of Mobile User Computing bei Centrica



Langjährige Partnerschaft & neues Maß an Produktivität

Centrica ist ein globales Energie- und Dienstleistungsunternehmen mit einer 200-jährigen Geschichte. British Gas, eine Marke von Centrica, bietet Dienstleistungen von der Energie- und Stromverteilung bis hin zur Wartung der 1.500 Gaslampen, die heute noch in London in Betrieb sind. Das Unternehmen arbeitet seit 20 Jahren eng mit Panasonic zusammen, um seinen Kunden stets führende Technologie und erstklassigen Service zu bieten.

Aus diesem Grund migrierte Centrica von Windows 7 auf Windows 10 Pro und rüstete die British Gas Servicetechniker mit neuen TOUGHBOOK G1 Tablets aus.

Mit den Cloud-basierten Produktivitäts-Apps von Microsoft 365 können die Techniker jetzt einfach auf Produktinformationen zugreifen, Angebote erstellen und Microsoft Teams zur gemeinsamen Fehlerbehebung mit entfernten Kollegen nutzen. Microsoft Teams beschleunigt zudem die Kommunikation innerhalb des Unternehmens.

"Sie leiten ein Unternehmen in einem dynamischen Umfeld, schätzen einen schnellen Informationsfluss zwischen Ihnen und Ihren Teams und möchten gleichzeitig Geld sparen und die Umwelt schonen? Dann ist Microsoft Teams Ihre ideale Plattform."

Ian Stone, Senior Field Development Partner bei British Gas.

Kundenzufriedenheit auf Knopfdruck

Das TOUGHBOOK G1 ersetzt die Stapel an Produktbroschüren, die Ingenieure früher in ihren Fahrzeugen mit sich führten. Stattdessen können sie Kunden nun mit ihrem TOUGHBOOK eine Produktlösung aus der Online-Bibliothek zeigen, ein Angebot vor Ort erstellen und dieses per e-Mail direkt an den Kunden 'senden.

Bei Auftragserteilung kann der Ingenieur direkt mit der Arbeit beginnen und spart somit eine weitere Anfahrt. "Früher steckten wir bis zu den Knien in Papierkram. Jetzt haben wir alles auf Knopfdruck! Wir haben innerhalb von Sekunden Datenzugriff und können dem Kunden sogar Bild- oder Video-Dokumentationen zeigen," sagt David Coward, Service Repair Engineer bei British Gas.

Optimiert, einfach und sicher

Centrica plant auch den Einsatz von Windows 10 Autopilot, um die Geräte noch effizienter zu nutzen. Panasonic wird gezielt jedem Ingenieur ein TOUGHBOOK G1 liefern, der eines benötigt - ohne Vorinstallation von Software. Bei der ersten Inbetriebnahme verbindet es sich automatisch mit der Cloud und installiert die benötigten Apps. "Windows 10 Autopilot ist hervorragend und minimiert den Aufwand für Hardware Roll-Outs immens," sagt Joanne Rose, Head of Mobile User Computing bei Centrica.

Ein weiterer Vorteil von Microsoft 365 ist die hohe Sicherheit. "Unsere Kollaborations-Tools und die neuen Tools von Microsoft 365 sind alle Cloud-basiert, was bedeutet, dass Kundendaten nicht auf den Geräten unserer Ingenieure gespeichert werden," sagt Rose. Damit erhalten die Techniker unterwegs eine besser Zugänglichkeit von Kundendaten und wird gleichzeitig Sicherheit erhöht.

"Unsere jüngste digitale Transformation war global, und sie hat den Arbeitsalltag unserer 29.000 Mitarbeiter im gesamten Unternehmen optimiert."

Joanne Rose, Head of Mobile User Computing bei Centrica.