



CASE STUDY

## Centrica – TOUGHBOOK G1 – FR

En équipant ses 29 000 collaborateurs à travers le monde du nouveau TOUGHBOOK de Panasonic (Windows 10 Pro), Centrica a propulsé l'excellence de son service vers le cloud et transformé le quotidien de ses équipes. Aujourd'hui, les ingénieurs de terrain utilisent des applications modernes sur des terminaux connectés afin d'améliorer le service client et d'optimiser leur efficacité.

### Challenge

Rationaliser la gestion du parc mobile et améliorer la satisfaction client

### Solution

Déployer les terminaux TOUGHBOOK G1 (Windows 10 Pro) prêts à l'emploi

En équipant ses 29 000 collaborateurs à travers le monde du nouveau TOUGHBOOK de Panasonic (Windows 10 Pro), Centrica a propulsé l'excellence de son service vers le cloud et transformé le quotidien de ses équipes. Aujourd'hui, les ingénieurs de terrain utilisent des applications modernes sur des terminaux connectés afin d'améliorer le service client et d'optimiser leur efficacité.

*"Nous avons déployé notre dernière transformation numérique à l'international et ainsi révolutionné le quotidien de nos 29 000 collaborateurs."*

---

**Joanne Rose**

Head of Mobile User Computing at Centrica



## Booster la productivité

Forte d'une expérience de 200 ans, Centrica est une entreprise internationale du secteur de l'énergie et des services à laquelle appartient British Gas. Cette dernière propose des services allant de la distribution de gaz et d'énergie à l'entretien des 1 500 lampes à gaz encore en fonctionnement à Londres aujourd'hui. Cela fait 20 ans que l'entreprise travaille étroitement avec Panasonic pour maintenir sa technologie à la pointe et offrir un service client de qualité.

Pour cette raison, Centrica est passée de Windows 7 à Windows 10 Pro et a mis à niveau l'équipement des ingénieurs de terrain de British Gas en leur offrant des terminaux TOUGHBOOK G1.

Équipés des applications de productivité sur le cloud de Microsoft 365, les ingénieurs de terrain peuvent désormais facilement accéder aux informations produits, procéder à des devis et utiliser Microsoft Teams pour collaborer avec des collègues à distance et résoudre les problèmes. Microsoft Teams permet également d'accélérer la communication à travers l'organisation.

***« Pour gérer une entreprise dynamique où la situation évolue rapidement et constamment, il faut pouvoir apporter les informations aux équipes efficacement et dès que possible tout en réalisant des économies et en minimisant l'impact sur l'environnement : c'est là que Microsoft Teams entre en jeu. »***

Ian Stone, Senior Field Development Partner chez British Gas.

## Satisfaction client sur simple pression d'un bouton

Le TOUGHBOOK G1 remplace les piles de brochures produits que les ingénieurs transportent avec eux dans leurs véhicules. Maintenant, ils peuvent utiliser les terminaux TOUGHBOOK pour montrer aux clients une solution à partir de la bibliothèque en ligne, procéder directement à un devis et l'envoyer sur l'ordinateur personnel du client.

Si le client approuve le devis dans la foulée, l'ingénieur peut même installer le produit immédiatement et ainsi éviter un nouveau déplacement. « Avant, on croulait sous la paperasse : des brochures traînaient partout. Maintenant, sur simple pression d'un bouton, on a accès à la documentation en tout lieu et à tout moment. Il est même possible de montrer des photos et vidéos aux clients », explique David Coward, Service Repair Engineer chez British Gas.

## Système sécurisé, simple et optimisé

Centrica prévoit aussi d'utiliser Windows 10 Autopilot pour optimiser le déploiement des terminaux. Panasonic pourra expédier les terminaux aux ingénieurs qui en ont besoin sans devoir pré-installer un logiciel. Une fois allumé, l'ordinateur se connectera automatiquement au cloud et téléchargera les applications requises. « C'est un sentiment grisant que d'utiliser Windows 10 Autopilot : nous allons vraiment pouvoir optimiser le déploiement des nouveaux terminaux à nos équipes de terrain », déclare Joanne Rose, Head of Mobile User Computing chez Centrica.

Microsoft 365 permet également d'améliorer la sécurité. « Nos outils de collaboration et les nouveaux outils de Microsoft 365 sont tous basés sur le cloud. Cela signifie que nous ne stockons pas les données client sur les terminaux des ingénieurs », explique Joanne Rose.

***« Nous avons déployé notre transformation numérique à l'international et révolutionné le quotidien de nos 29 000 collaborateurs. »***

Joanne Rose, Head of Mobile User Computing chez Centrica.

