



CASE STUDY

Centrica - TOUGHBOOK G1 - IT

Con il nuovo TOUGHBOOK Panasonic e Windows 10 Pro, Centrica ha portato il suo eccellente servizio a un livello superiore, il cloud, e ha trasformato la vita lavorativa di 29.000 dipendenti in tutto il mondo dando loro accesso ad applicazioni moderne su dispositivi connessi per migliorare l'efficienza e il servizio clienti.

Challenge

Ottimizzare la gestione della flotta mobile e migliorare la soddisfazione dei clienti

Solution

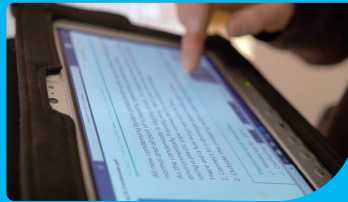
Distribuire i dispositivi TOUGHBOOK G1 con Windows 10 Pro pronti per l'uso

Con il nuovo TOUGHBOOK Panasonic e Windows 10 Pro, Centrica ha portato il suo eccellente servizio a un livello superiore, il cloud, e ha trasformato la vita lavorativa di 29.000 dipendenti in tutto il mondo dando loro accesso ad applicazioni moderne su dispositivi connessi per migliorare l'efficienza e il servizio clienti.

"La nostra ultima trasformazione digitale è avvenuta a livello globale e ha trasformato la vita lavorativa dei 29.000 dipendenti di Centrica."

Joanne Rose

Head of Mobile User Computing at Centrica



Scoprendo nuovi livelli di produttività

Centrica è un'azienda di servizi e gestione dell'energia con 200 anni di esperienza. I servizi di British Gas, uno dei marchi di Centrica, variano dalla distribuzione di energia e alimentazione alla manutenzione delle 1.500 lampade a gas ancora presenti a Londra. Da 20 anni l'azienda collabora a stretto contatto con Panasonic per mantenere le sue tecnologie all'avanguardia e un servizio clienti di prim'ordine.

Ecco perché Centrica è migrata da Windows 7 a Windows 10 Pro e ha aggiornato i tecnici sul campo di British Gas ai dispositivi TOUGHBOOK G1.

Ora questi ultimi, grazie alle applicazioni di produttività basate su cloud di Microsoft 365, possono accedere in tutta facilità alle informazioni sui prodotti, elaborare preventivi e utilizzare Microsoft Teams per collaborare con i colleghi da remoto e risolvere ogni tipo di problema. Inoltre Microsoft Teams velocizza le comunicazioni interne all'organizzazione.

“Se gestisci un'attività dinamica e in continuo cambiamento le tue priorità sono lo scambio di informazioni veloce ed efficace con i tuoi team, il risparmio e la riduzione dell'impatto ambientale. Allora Microsoft Teams è la piattaforma giusta per te.”

Ian Stone, Senior Field Development Partner di British Gas.

Soddisfazione dei clienti a portata di click

Il TOUGHBOOK G1 sostituisce le pile di opuscoli dei prodotti che i tecnici erano soliti portare nelle loro vetture. Ora gli basterà utilizzare il dispositivo TOUGHBOOK per mostrare un prodotto dalla libreria online, elaborare un preventivo in loco e inviarlo al computer personale del cliente.

Con la sua approvazione, i tecnici possono anche procedere direttamente all'installazione del prodotto, evitando così un secondo viaggio. “In passato eravamo sommersi dalla carta. Opuscolo per questo, opuscolo per quello... Ora basta premere un pulsante. Si accede in un secondo. Si possono persino mostrare al cliente foto o video,” spiega David Coward, Service Repair Engineer di British Gas.

Aggiornato, semplice e sicuro

Centrica pianifica anche di utilizzare Windows 10 Autopilot per agevolare la distribuzione dei dispositivi. Panasonic potrà inviare i TOUGHBOOK G1 a tutti i tecnici che li necessitano senza dover precaricare alcun software. Una volta acceso, il dispositivo si conetterà automaticamente al cloud e scaricherà le app necessarie. “Windows 10 Autopilot entusiasmerà per le nuove modalità di distribuzione dei dispositivi ai nostri operatori sul campo,” spiega Joanne Rose, Head of Mobile User Computing di Centrica.

Un altro vantaggio di Microsoft 365 è la sicurezza avanzata. “I nostri strumenti di collaborazione e quelli portati da Microsoft 365 sono tutti basati su cloud, ciò significa che non salviamo i dati del cliente sui dispositivi dei tecnici,” afferma Rose. Questi dati sono quindi più facilmente accessibili per i tecnici sul campo e la sicurezza è ottimizzata.

“La nostra ultima trasformazione digitale è avvenuta a livello globale e ha trasformato la vita lavorativa dei 29.000 dipendenti di Centrica.”

Joanne Rose, Head of Mobile User Computing di Centrica.

