



CASE STUDY

## **Außendiensttechniker von Circet verlassen sich auf Panasonic TOUGHBOOK**

Die Circet Gruppe ist der europäische Marktführer für Bau und Instandhaltung von Glasfasernetzen. Im Bereich Energie / intelligente Technologie etwa mit Ladestationen für Elektrofahrzeuge und digitalen Stromzählern in Büro- und Wohngebäuden. Als Teil der Circet Gruppe arbeitet auch Circet Benelux dabei mit allen wichtigen Akteuren auf dem Markt zusammen. Für seine Techniker im Außendienst setzt das Unternehmen in großem Umfang die robusten und vielseitigen Notebooks und Tablets von Panasonic TOUGHBOOK ein.

**Kunde: Circet**

Standort: Benelux

*"TOUGHBOOK Geräte sind robust, wasserdicht und verfügen über serielle Anschlüsse – darin liegt ihr Mehrwert. TOUGHBOOK bringt die komplette Software-Ausstattung mit, um die Arbeit der Techniker vor Ort zu erleichtern. Dies ist relevant, da es zahlreiche unterschiedliche Anbieter von Ladestationen mit individuellen Spezifika gibt. Jeder Anbieter nutzt andere Software-Plattformen, die sich mit der Zeit weiterentwickeln. TOUGHBOOK Geräte haben den Vorteil, dass sie Microsoft Windows als Betriebssystem nutzen, was es ermöglicht, je Ladesäule auch die Software verschiedener Hersteller zu installieren, zu ändern, zu aktualisieren oder neu zu starten. Darüber hinaus ist es möglich, Skripte im Voraus in Windows zu schreiben, so dass der Techniker nur das notwendige Skript aktiviert und nicht an der Säule programmieren muss. Die Wartung und Instandhaltung ist somit weniger fehleranfällig und einfacher. All diese Aspekte haben uns davon überzeugt, TOUGHBOOK zu wählen. Auch die verschiedenen Arten von Hardware-Ports in einem TOUGHBOOK beweisen ihren Mehrwert in diesem vielseitigen Umfeld. Vor dem Kauf haben wir uns natürlich auch Computer und Tablets von Mitbewerbern angesehen, aber die TOUGHBOOK Notebooks und -Tablets von Panasonic sind deutlich hervorstechen."*

---

**Christopher Kyndt**

Operations Director Energy.

Circet



## 24-Stunden-Service

Die Installationstechniker von Circet installieren Ladestationen und schließen sie dann mit einem Kabel an den Zählerkasten an. Anschließend konfigurieren sie die Software in der Ladestation. Vor Ort müssen Fragen wie diese geklärt werden: Kann zum Beispiel nur der Eigentümer der Säule sein Auto aufladen? Oder auch Dritte oder Personen mit entsprechendem Nachweis? Diese Aspekte sind per Software steuerbar. Ein Techniker installiert durchschnittlich zwei Ladestationen pro Tag. Einmal installiert, müssen die Säulen kaum gewartet werden. Dennoch kann es passieren, dass Fehler bei den Geräten auftreten. Besonders die öffentlichen Ladestationen sind stark belastet.



*"Deshalb bieten wir durchgehenden Service, der Hardware- und Softwarefehler vor Ort behebt. Je nach Service Level Agreement (SLA) und Art der Störung werden diese mit höherer oder niedrigerer Priorität behandelt. Wir versuchen jedoch immer, das Problem innerhalb von vier bis 48 Stunden zu lösen. Vor Ort schließen die Techniker ihr TOUGHBOOK an die Ladestation an, um eine erste Diagnose durchzuführen. So können sie sich die Einstellungen der Ladestationssoftware ansehen, um das Problem zu erkennen und dann zu beheben. Abschließend melden die Mechaniker mit ihrem TOUGHBOOK die betreffende Ladestation über eine Online-Verbindung zum Back-Office ab. Sie vermerken im System genau, was sie ausgetauscht oder eingestellt haben. Mit den TOUGHBOOK Tablets können sie für Dokumentations- und Berichtszwecke Fotos und Videos aufnehmen und an die verschiedenen Akteure weiterleiten. Das technische Back-Office-Personal kann den Technikern dabei virtuell zusehen und bei Bedarf zusätzliche Unterstützung leisten. Diese Videoanwendung bringt auch neue Einsatzszenarien für KI mit sich. Während eines Einsatzes kann die KI-Software über eine Body-/Tabletkamera dem Techniker zusehen und ihm bei bestimmten Analysen behilflich sein. Mit diesen Entwicklungen können wir unsere Mitarbeiter noch besser unterstützen und den Kunden optimal bedienen."*

---

**Christopher Kyndt**

Operations Director Energy.

Circet



## Leistung und Partnerschaft

Bei Circet ist Software ein entscheidender Parameter.

„Unsere Service-Cruiser-Plattform ist das digitale Rückgrat unseres gesamten Betriebs. Hier legen wir die Termine mit den Kunden, aber auch mit den Endnutzern selbst fest. Damit verfügen wir über ein dynamisches Planungstool mit den notwendigen Details, um alles ab dem ersten Schritt korrekt umzusetzen. Über das TOUGHBOOK teilen wir alle Informationen direkt mit den Technikern vor Ort. So können wir unsere Arbeit vor Ort erfolgreich und sicher erledigen. Zudem sind die Tablets sehr zuverlässig. Seit wir die TOUGHBOOK Geräte benutzen, kam es noch zu keinem fehlerbedingten Ausfall oder einem Ausfall, weil die Batterie leer war. Das ist bisher noch nie passiert. In all diesen Punkten schneidet Panasonic für uns also mit Bravour ab! Angesichts der rasanten Entwicklung haben wir auch ein Auge auf die Geräte des Wettbewerbs. Zweifelsohne werden früher oder später ähnliche Geräte auf den Markt kommen. Aber es geht auch um Partnerschaft. Panasonic hat uns in der Vergangenheit und Gegenwart Lösungen geboten, die andere nicht bieten konnten und können. Außerdem schätzen wir es, mit einem Partner zusammenzuarbeiten, der schon heute Systeme entwickelt, die wir morgen brauchen werden.“

Im Original stand hier „naturally“, da wäre „selbstverständlich“ näher.

