



VOICE OF THE CUSTOMER

KPN werkt efficiënter dankzij TomTom Business Solutions



Mark Houtzager, Project Manager, KPN

Het bedrijf

KPN wil de belangrijkste partner zijn voor haar zakelijke klanten in Nederland als dienstverlener van (beheerde) communicatieoplossingen en private netwerken op klantlocaties. KPN Enterprise Communication Solutions (KPN ECS) biedt - in de beleving van de klant - hoge toegevoegde waarde producten en diensten op het gebied van Corporate Telephony, Contact Centers en Unified Communications in combinatie met vaste en mobiele infrastructuurdiensten van KPN. KPN ECS doet dit met een professionele en toonaangevende installatie-, service- en beheerorganisatie. Het bedrijfs onderdeel Enterprise Communication Solutions (ECS) Operations van KPN heeft een bedrijfswagenpark met ruim 300 auto's voor de field engineers.

De uitdaging

Onderzoek naar effectiviteit – In 2007 startte ECS Operations een onderzoek naar verbeterpotentieel op het gebied van de efficiëntie en effectiviteit van de bedrijfsvoering. Dit resulteerde in een verbeterprogramma voor de processen voor het leveren, implementeren en in beheer nemen van geïntegreerde ICT oplossingen bij zakelijke klanten. Een van de doelstellingen was het verhogen van de effectiviteit van de field engineers. Een van de belangrijkste maatregelen was het optimaliseren van hun planning met gebruikmaking van track en trace en een nieuw fleet management systeem. Eerdere pogingen met andere systemen waren gestrand vanwege storing- en fraudegevoeligheid.

Een van de doelstellingen was het verhogen van de effectiviteit van de field engineers



Let's drive business®

www.tomtom.com/business



In een vergelijkend onderzoek met twee andere systemen kwam TomTom Business Solutions als beste uit de bus

Met de filevermijdende en optimale route technologie rijden de engineers een stuk rustiger en effectiever van en naar klanten.

De oplossing

In een vergelijkend onderzoek met twee andere systemen kwam TomTom Business Solutions als beste uit de bus. Mark Houtzager, project manager ECS: "TomTom Business Solutions bood ons de beste oplossing op het gebied van eenvoud, snelle inzetbaarheid en bruikbaarheid van rapportages, navigatie en fleet management". ECS operations heeft gekozen voor de installatie van de zogenaamde black box in alle bedrijfswagens, waardoor te allen tijde een voertuig kan worden gevolgd. De resource planners kunnen vanaf elke computer met een beveiligde internetverbinding in de gaten houden waar de field engineers zich op dat moment bevinden. Orders kunnen realtime worden doorgegeven en er is via tekstberichten communicatie mogelijk tussen kantoor en de auto. Een ander zeer belangrijk argument in de keuze voor TomTom Business Solutions is de toegevoegde waarde die wordt geleverd aan de field engineers. Het navigatiesysteem maakt gebruik van IQ Routes technologie waardoor altijd de slimste route wordt gekozen op basis van werkelijk gemeten snelheden (historisch gezien) op de wegen.

Implementatie op rolletjes – In juli 2008 is ECS Operations begonnen met de uitrol van TomTom Business Solutions. De planningsafdeling en de "field engineers" (installatie- en servicemonteurs) werden aan de hand van informatiesessies bijgepraat. TomTom Business Solutions werkt zeer intuïtief en de gebruikers hebben dus geen uitgebreide scholing nodig. De standaard rapportagemodellen van TomTom zijn aangepast naar de specifieke wensen van KPN. Planningstechnisch was het nog best een uitdaging om de auto's van de 300 field engineers binnen 2 maanden van het TomTom Business Solutions hardware te voorzien. De engineers reizen door het hele land en er is weinig tijd tussen de klussen door. Uiteindelijk heeft KPN een aantal mensen intern opgeleid om de installaties zelf uit te kunnen voeren. In september was het TomTom Business Solutions systeem volgens de planning operationeel en in gebruik voor het volledige bedrijfswagenpark.

Klanten KPN ontvangen betere service – Het personeel van ECS Operations was in eerste instantie wat sceptisch over het gebruik van 'track & trace'. Houtzager: "Met name de engineers moesten wennen aan het feit dat men gevolgd werd. Inmiddels is men overtuigd van de voordelen op het gebied van effectief plannen: de juiste man wordt snel naar de juiste locatie gestuurd. De engineers waren direct positief over het gebruik van de TomTom navigatie. Met de filevermijdende en optimale route technologie rijden de engineers een stuk rustiger en effectiever van en naar klanten. Daarbij komt dat er minder administratieve handelingen nodig zijn. De voordelen van het systeem variëren van het gebruiksgemak tot aan de specialistische rapportages. De klanten van ECS Operations hebben direct baat bij het systeem: Wij kunnen live op een kaart van Nederland zien welke monteur met een bepaalde specialisatie het dichtste bij een storing is en snel hulp bieden."

Procesverbetering op basis van rapportage TomTom Business Solutions – Houtzager: "Op basis van de rapportages kunnen we verbeteringen in de processen voorstellen om zo nog effectiever en efficiënter te kunnen werken. Daarnaast is er een aantal functionaliteiten die we nog niet gebruiken zoals text messaging, ook dit schept mogelijkheden tot verbetering voor ons."



Let's drive business®

www.tomtom.com/business