



# Toughbook en action

**Les Toughbooks résistent à la chaleur pour British Gas**



British Gas fournit du gaz, de l'électricité et des services en télécommunication à des millions de clients dans tout le Royaume Uni. Pour répondre à la demande et satisfaire leur clientèle, ils doivent avoir une équipe d'ingénieurs organisée et disponible à la demande sur le terrain, et ayant toutes les informations essentielles à portée de main. C'est pourquoi British Gas les a équipés du CF-18 de Panasonic. Il réduit la paperasserie, aide pour les diagnostics et est assez résistant pour travailler de manière fiable dans toutes les situations.

"Il fait partie de notre boîte à outils. Nous le mettons à l'arrière de notre camionnette. Nous l'emportons chez les particuliers où il peut être cabossé. Nous travaillons sur des chaudières avec de l'eau, et là encore nous risquons de l'endommager. Mais robuste comme il est, il est adapté aux travaux que nous effectuons tous les jours".

Warren Shipton, ingénieur support technique



## Toughbook en action

### Les Toughbooks sont conçus pour répondre à vos besoins

Au début des années 90, British Gas et Panasonic ont formé un partenariat stratégique. British Gas avait besoin d'un PC portable puissant et fiable qui n'était simplement pas disponible ailleurs. Leurs ingénieurs ont des besoins très spécifiques et nécessitent du matériel pouvant durer pendant 5 ans avec un minimum de pannes.

L'équipe de développement de Panasonic travaille en étroite collaboration avec le service de mobilité informatique de British Gas. Au fil des ans, les demandes des ingénieurs sur le terrain ont mené à plusieurs innovations dans la gamme des Toughbooks.

Cette étroite collaboration donne l'avantage à British Gas dans le secteur de l'énergie, par rapport à ses concurrents, et c'est la raison pour laquelle ils en sont à leur troisième génération de Toughbooks.

"En fin de compte, c'est ce que veulent les ingénieurs. Nous avons besoin de quelque chose de léger et de solide; ce qu'est certainement le Toughbook ! Il est bien que Panasonic écoute les besoins des ingénieurs, les prenne en considération et s'occupe de la conception de nouveaux produits".

Warren Shipton, ingénieur support technique

#### Un matériel conçu pour le futur

Quand vous achetez du matériel, vous souhaitez savoir s'il ne sera pas dépassé avant d'atteindre la fin prévue de son cycle de vie. Alors, quand il a été question de la dernière commande du lot de CF-18, British Gas s'est assuré qu'ils contenaient les tous derniers dispositifs, y compris la technologie sans fil.

Equipés de la technologie Bluetooth®, les Toughbooks communiquent avec les imprimantes jet d'encre portables des ingénieurs. Cela signifie qu'ils peuvent imprimer sans avoir à s'encombrer de câbles ou devoir se trouver à proximité de

l'imprimante. British Gas prévoit d'étendre ce mode de communication sans fil en introduisant bientôt un réseau local d'entreprise.

Cela permettra aux ingénieurs d'accéder aux sites techniques de British Gas à distance, sans qu'ils se trouvent à proximité d'une ligne téléphonique ou d'une prise réseau.

#### Répondre aux besoins de chacun

British Gas n'utilise pas qu'un seul type de Toughbook. Leurs chefs des ventes sont équipés du nouveau CF-73, un PC portable robuste similaire, avec un écran plus grand et des hauts parleurs plus puissants.

Il est idéal pour les formations et les réunions où les chefs des ventes ont besoin de faire des présentations devant un certain nombre d'ingénieurs de dépannage en même temps. Ces Toughbooks sont également parfaitement synchronisés avec le cycle d'entretien du CF-18, ce qui facilite la gestion d'un grand nombre de pc sur le terrain.

Les normes de sécurité interdisent aux ingénieurs d'utiliser leurs ordinateurs portables sur la route. Ils sont donc à présent équipés de Dataphones CF-P2 afin de dialoguer avec le centre de dépannage et de recevoir des renseignements sur les horaires des missions pendant qu'ils circulent. Cela les aide à planifier leur trajet de manière économique, et leur fournit des indications si nécessaire.

Les CF-P2 communiquent également avec le bureau, grâce à un système GPS qui indique où se trouve chaque ingénieur à chaque instant.

#### Le meilleur soutien que vous pourrez trouver

Les Toughbooks sont plus robustes et plus fiables que tous les autres ordinateurs portables mais de temps à autres, quelque chose ne fonctionne plus. Le service après-

vente de Panasonic fait en sorte que les ingénieurs ne soient jamais sans Toughbook. Ils reprennent le matériel défectueux et fournissent à l'ingénieur un matériel de remplacement avant 7h30, le lendemain matin. L'ordinateur de l'ingénieur est alors réparé et renvoyé au stock de sécurité de British Gas après 3 jours environ.

Ainsi, les Toughbooks ne rendent pas seulement British Gas satisfait mais également les clients de British Gas. Et au final, cela préserve la réputation de l'entreprise et lui permet de rester rentable.

"La robustesse des produits permet à British Gas d'économiser de l'argent. Nous avons besoin d'un matériel résistant sur le terrain, qui dure, ayant besoin d'un certain entretien mais sans pannes régulières. Cela nous permet de maximiser l'efficacité de l'entreprise au niveau commercial ainsi que sa performance, tout en économisant de l'argent".

Colin Lancelott, Directeur Administratif



**Panasonic**  
ideas for life

**TOUGHBOOK**

Computers for the Outside World™

Panasonic Marketing Europe GmbH, PC Group European Operations Headquarters  
(centre des opérations européennes du groupe PC)  
www.toughbook-europe.com