

« Telenet s'est montrée très proactive et réactive. Et toujours orientée-solution. »



Geert Houbrechts, Managing Director de Servauto SA, Belmos NV et Motorway SA, trois filiales de Total



## De la station-service à la station-services avec Telenet Hotspot

**Une station-service le long de l'autoroute est un véritable hotspot au sens classique du terme : un endroit où il se passe un peu de tout. Avec l'aide de Telenet, Total transforme ces stations-service stratégiques en hotspots technologiques : des lieux où les clients peuvent se connecter aisément et sans fil à l'autoroute digitale.**

### Défi

- > Offrir une connexion internet sans fil stable et performante aux clients des stations-service Total
- > Sur 26 sites situés le long d'autoroutes dans tout le pays

### Solution

- > Telenet Hotspots avec 200 local based accouents de 60 minutes par mois
- > Vu la spécificité des emplacements (le long de l'autoroute) des stations-service, tous les hotspots ont été associés à des connexions DSL

### Avantage

- > Contrôle proactif des sites jour et nuit
- > Helpdesk disponible en permanence pour le personnel et les utilisateurs finaux
- > Ensemble de services avec mises à jour et entretien de l'infrastructure de Telenet

« Nos stations-service le long de l'autoroute sont idéalement situées pour une expérience de type 'one-stop-shopping' », explique Geert Houbrechts, le Managing Director de la filiale gestionnaire des stations-service Total. « Les gens combinent leur passage à la pompe avec une consommation rapide au restaurant. Ou ils achètent un sandwich ou une friandise dans notre boutique, ou ils profitent de leur arrêt pour vérifier la pression des pneus,... Bien sûr, le ravitaillement en essence demeure notre core business, mais nous nous profilons de plus en plus en prestataire de services. Des services grâce auxquels nous voulons faire la différence. Une connexion internet gratuite et performante pour nos clients s'inscrit parfaitement dans le cadre de cette vision. Diverses enquêtes ont clairement fait ressortir ce besoin. »

À court terme, les 26 stations-service Total situées le long d'autoroutes auront le statut enviable de 'hotspot'. La plupart des sites permettront aux clients de surfer confortablement et sans fil sur internet dans les Lunch Garden, la chaîne de restaurants avec

laquelle Total a signé un contrat de franchise. Les business corners relativement intimes des restaurants offrent un lieu de rendez-vous idéal pour les travailleurs mobiles. Mais les clients pourront aussi accéder au hotspot depuis les boutiques des stations Total. À certains endroits, Total propose également des infrastructures de réunion spacieuses dans un local pourvu d'une connexion internet fixe et sans fil.

### Une solution exhaustive pour Total

Total se profile donc comme une entreprise orientée-service, ce qui explique notamment son partenariat avec Telenet. Geert Houbrechts : « Lorsque nous avons voulu nous lancer dans l'aventure du hotspot avec notre ancien partenaire télécom, le projet n'a fait que traîner. Ce n'était, certes, pas une sinécure. Nous avons des stations-service dans tout le pays et voulions un partenaire unique capable de proposer une solution dans chaque Région. Il n'y a pas toujours des câbles le long des autoroutes - un paramètre qui a aussi compliqué la situation. Mais lorsque nous avons soumis notre demande à





### **Total, leader du marché en matière de service**

*Total, l'un des plus grands groupes pétroliers et gaziers du monde, a implanté plus de 500 stations-service dans notre pays, dont 26 le long de l'autoroute. Avec 300 Service Shops, c'est également le leader de ce marché en Belgique. Dans le cadre d'un partenariat avec Lunch Garden, Total ouvra dès la fin 2012 huit restauroutes le long des autoroutes belges en l'espace de quelques mois. Total emploie environ 4.700 personnes en Belgique.*

Telenet, les choses ont commencé à bouger. Telenet s'est directement montrée très proactive et réactive. Et toujours orientée-solution. Nous avons un site proche de la frontière allemande, où il n'y a aucun intérêt à tirer un câble. Et pourtant, Telenet y a trouvé une excellente solution. » Vu la spécificité des lieux, Telenet a opté pour des connexions DSL performantes (ADSL ou VDSL). À chaque emplacement, les hotspots donnent accès à 200 local based accounts de 60 minutes. Il faut encore y ajouter 16 accounts pour les Site Managers.

### **Proactivité et réactivité**

Geert Houbrechts estime également que les chaînes de communication courtes, avec des contacts fixes, constituent un 'plus' dans la collaboration avec Telenet. Et il apprécie la flexibilité de Telenet, qui planche avec son client sur des solutions qui ne font pas vraiment partie de la mission. « Pour pouvoir concrétiser au mieux notre idée de service, nous avons pris quelques restaurants en régie. Ces restaurants utilisaient d'autres logiciels et n'étaient pas reliés à notre réseau. Telenet nous a aidés pour l'intégration. »

### **Premiers Telenet Hotspots opérationnels**

Entre-temps, les premiers Hotspots sont opérationnels et Geert Houbrechts ne tarit pas d'éloges sur le soutien de Telenet. Grâce à un contrôle proactif des hotspots et à un help-desk disponible en permanence, Telenet garantit la stabilité optimale de la connexion. Total n'a toutefois pas encore de vision précise quant à l'utilisation des hotspots et à la satisfaction des clients : la mise en route est trop récente. Mais le groupe compte bien suivre les développements de ce projet.

Total et Telenet planchent aussi sur la façon dont ils pourraient améliorer le confort du client Total. « Par souci de sécurité, nos clients sont actuellement obligés de demander un code de connexion à la caisse. » Cette transaction s'effectue en toute fluidité et nous offre l'avantage d'un contact humain. Mais pour le client, cela crée naturellement un petit seuil d'accès. Une liaison de la procédure de connexion à la carte de fidélité constituerait un service supplémentaire pour nos clients fidèles. Cela vaut assurément la peine d'y réfléchir. »



## **Telenet for Business**

Pour en savoir plus : surfez sur [www.telenet.be/business](http://www.telenet.be/business) ou téléphonez au numéro 0800/66 066