

" Toen we onze vraag voorlegden aan Telenet kwam er meteen schot in de zaak. Telenet toonde zich zeer proactief en reactief. "

Geert Houbrechts, Managing Director van Total-dochterondernemingen Servauto SA, Belmos NV en Motorway SA



Van tankstation tot service-station met Telenet Hotspot

Een tankstation langs een autosnelweg is een echte hotspot in de klassieke betekenis van het woord: een plek waar van alles gebeurt. Met de hulp van Telenet bouwt Total deze strategisch gelegen tankstations ook uit tot technologische hotspots: plekken waar de klanten vlot draadloos kunnen connecteren met de digitale snelweg.

Uitdaging

- > Een stabiele en performante draadloze internetverbinding bieden aan de klanten van de Total-tankstations
- > Op 26 locaties langs autosnelwegen verspreid over heel het land

Oplossing

- > Hotspots met 200 local based accounts van 60 minuten per maand
- > Gezien de specificatie locaties (langs de snelweg) van de tankstations zijn alle hotspots geconnecteerd via DSL-aansluitingen

Voordeel

- > Dag en nacht proactieve controle van de locaties
- > Een helpdesk die continu beschikbaar is voor het personeel en de eindgebruikers
- > Een servicepakket met upgrades en onderhoud van de Telenet-infrastructuur

"Onze tankstations langs de snelwegen zijn ideaal gelegen voor een one-stop-shopping ervaring", vertelt Geert Houbrechts, de Managing Director van de Total-dochter die de tankstations exploiteert. "Mensen combineren een tankbeurt met een snelle hap in het restaurant. Of ze kopen een broodje of een snoepreep in onze shop of maken van de stopbeurt gebruik om de bandenspanning te controleren. Natuurlijk is die tankbeurt nog altijd onze *core business*, maar we worden ook meer en meer een dienstverlener. Met die diensten willen we het verschil maken. Een gratis performante internetverbinding voor onze klanten past perfect in die visie. Uit klantenquêtes kwam die nood ook duidelijk naar voor."

Op korte termijn krijgen alle 26 Total-tankstations langs de snelwegen de begeerlijke hotspotstatus. Op de meeste locaties zullen de klanten comfortabel draadloos kunnen internetten in de restaurants van Lunch Garden, de restaurantketen waarmee Total een franchisingcontract heeft. De wat afgezonderde *business corners* in de restaurants

zijn een ideale afspraakplek voor mobiele werkers. Maar ook in de shops van de Total-stations hebben de klanten toegang tot de hotspot. Op sommige locaties biedt Total ook uitgebreide vergaderfaciliteiten aan in een ruimte met een vaste en een draadloze internetverbinding.

Totaaloplossing voor Total

Total profileert zich dus als een servicegericht bedrijf en dat verklaart ook de match met Telenet. Geert Houbrechts: "Toen we dit hotspotverhaal wilden opstarten met onze vroegere telecompartner bleef dat project maar sluimeren. Toegegeven, het was ook geen evidente opgave. We hebben tankstations in het hele land en wilden één partner die in alle gewesten een oplossing kon aanbieden. Langs de autosnelwegen liggen niet altijd kabels; ook dat bemoeilijkte de opdracht. Toen we onze vraag echter voorlegden aan Telenet kwam er plots wel schot in de zaak. Telenet toonde zich meteen zeer proactief en reactief. En altijd oplossingsgericht. We hebben een site dicht bij de Duitse grens. De interesse om daar een kabel





Total, marktleider in service

Total, een van de grootste internationale aardolie- en gasgroepen ter wereld, heeft in ons land meer dan 500 tankstations, waarvan 26 langs de snelweg. Met 300 serveshops is het ook marktleider in België. In een partnership met Lunch Garden opent Total vanaf eind 2012 op enkele maanden tijd samen acht wegrestaurants langs de Belgische snelwegen. In België werken ongeveer 4700 mensen voor Total.

naar te trekken is nihil. En toch heeft Telenet daar een goede oplossing voor gevonden." Gezien de specifieke locaties opteerde Telenet voor performante DSL-aansluitingen (ADSL of VDSL). Per locatie geven de hotspots toegang tot 200 *local based accounts* van 60 minuten. Daarnaast zijn er ook nog 16 accounts voor de sitemanagers.

Proactief en reactief

De korte communicatielijnen met vaste aanspreekpunten vindt Geert Houbrechts ook een plus in de samenwerking met Telenet. En hij waardeert de flexibiliteit van Telenet om mee te denken over oplossingen die strikt genomen niet binnen de opdracht vallen. "Om ons service-idee optimaal te kunnen realiseren hebben we enkele restaurants in eigen beheer genomen. Die restaurants gebruikten andere software en waren niet gekoppeld aan ons netwerk. Telenet heeft ons geholpen bij die integratieoefening."

Eerste hotspots operationeel

Inmiddels zijn de eerste hotspots operationeel en Geert Houbrechts toont zich tevreden over de ondersteuning door Telenet. Met een proactieve monitoring van de hotspots en een continu beschikbare helpdesk garandeert Telenet een optimale stabiliteit van de verbinding. Total heeft nog wel geen zicht op het gebruik van de hotspots en de tevredenheid van de klanten. Daarvoor is de opstart te recent. Maar via regelmatige enquêtes wil Total wel een vinger aan de pols houden.

Total en Telenet denken ook na over hoe ze het comfort van de Total-klant kunnen verbeteren. "Vandaag zijn onze klanten, om veiligheidsredenen, verplicht om een logincode te vragen aan de kassa", zegt Geert Houbrechts. "Dat gaat vlot en voor ons heeft dit het voordeel van het klantencontact. Maar voor de klant blijft het natuurlijk een kleine drempel. Een koppeling van de loginprocedure aan zijn loyaltykaart zou een extra service zijn voor onze trouwe klanten. Dat is dus zeker het bestuderen waard."



Telenet for Business

Voor meer info: surf naar www.telenet.be/business of bel naar 0800/66 066.