



# Atlas Copco gebruikt Vodafone M2M om wereldwijd de klantondersteuning te verbeteren

The future is exciting.

**Ready?**



# Atlas Copco gebruikt Vodafone M2M om wereldwijd de klantondersteuning te verbeteren

Atlas Copco – een gespecialiseerde leverancier van compressors, expansievaten en een breed scala andere oplossingen voor industriële productie- is een van de weinige bedrijven die zich echt marktleider mag noemen in zijn segment. Opgericht in 1873 heeft het bedrijf ondertussen meer dan honderdveertig jaar ervaring. Tegenwoordig heeft het 39.800 medewerkers, een jaarlijkse omzet van meer dan 10,5 miljard euro. De producten worden wereldwijd verkocht in 170 landen.

## De vraag

Net als alle toonaangevende organisaties is Atlas Copco zich er goed van bewust hoe belangrijk het is om voortdurend zijn aanbod te verbeteren, en om ervoor te zorgen dat ze aan de steeds veranderende vraag van hun veeleisende klanten blijven voldoen. Ze streven naar duurzame oplossingen voor hun klanten, die voortkomen uit continue innovatie.

Om deze doelstellingen te bereiken is business intelligence uitermate belangrijk. Tine Lefebvre, Connectivity Program Manager voor de divisie Compressor Technique Service legt uit wat dit in praktijk betekent: "Het is cruciaal dat we weten hoe onze machines het doen in het veld. Zonder dit inzicht wordt het moeilijk om te achterhalen wat onze klanten van onze producten verwachten in hun specifieke

omgeving, en hoe we ze zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn en hoe we hun efficiëntie kunnen optimaliseren en de beschikbaarheid van apparatuur kunnen verbeteren."

Maar met een grote diversiteit aan klanten die ook nog eens verspreid zijn over heel de wereld is het een hele uitdaging om voldoende relevante data te verzamelen. Atlas Copco Compressor Technique had al wel de beschikking over enkele systemen voor monitoring op afstand, maar de vaste en draadloze communicatie-oplossingen verschilden daarbij per land. Dit maakte schalen lastig.

## De oplossing

Daarom besloot Atlas Copco te kijken of er een wereldwijde M2M oplossing beschikbaar was die kon worden gebruikt voor het monitoren van de vaste perslucht installaties die over de hele wereld geïnstalleerd zijn. Na dit marktonderzoek bleek dat Vodafone met zijn wereldwijde M2M-capaciteit en ervaring de ideale partner zou zijn.

"Dat was een eenvoudige beslissing", zegt Lefebvre. "Met Vodafone zijn we er zeker van dat we verbonden zijn met een zeer betrouwbaar, hoogwaardig mobiel netwerk dat daadwerkelijk wereldwijd bereik heeft. Uiteindelijk willen we deze oplossing in de meeste landen van de wereld gaan aanbieden, dus dat was erg belangrijk voor ons."



“ Voor ons was meteen duidelijk dat dit een echt partnership zou zijn. Het team van Vodafone toonde bereidheid om onze business echt te kleren kennen, en om een flexibel commercieel model te ontwikkelen met de juiste prijsstelling, dat met ons mee kon groeien. ”

**Tine Lefebvre, Connectivity Program Manager, Atlas Copco Compressor Technique Service**

De samenwerking van Vodafone met Atlas Copco begon met een diepgaand onderzoek naar zowel de technische als business doelstellingen. Lefebvre was onder de indruk van de omvang, de kwaliteit en de praktische aard van de M2M-oplossing van Vodafone. “Voor ons was meteen duidelijk dat dit een echt partnership zou zijn. Het team van Vodafone toonde bereidheid om onze business echt te kleren kennen, en om een flexibel commercieel model te ontwikkelen met de juiste prijsstelling, dat met ons mee kon groeien. Met Vodafone krijgen we geen standaardoplossing,”

De oplossing die Vodafone heeft ontwikkeld voor Atlas Copco is opgebouwd rondom de wereldwijde SIM, die in verschillende

uitvoeringen beschikbaar is, en speciaal is ontwikkeld om bestand te zijn tegen extreme industriële omstandigheden. De wereldwijde SIM is ook compatible met een uitgebreid scala aan partnernetwerken. Dit garandeert de service levels over de hele wereld.

Om het plaatje compleet te maken is Atlas Copco ook een trial begonnen met het wereldwijde M2M management portal van Vodafone, een tool dat uiteindelijk zal helpen bij het uitrollen en beheren van de M2M-verbindingen.

## Het resultaat

Atlas Copco heeft direct al resultaten gezien. “We meten KPI's die gerelateerd zijn aan de status, prestaties en omgeving van onze machines, zegt Lefebvre. “Hiermee bereiken we drie zaken. Ten eerste wijst het ons in de richting van toekomstige productontwikkeling. Ten tweede kunnen we nu apparatuur op tijd onderhouden. En tenslotte weten we nu wanneer het nodig is de installatie te optimaliseren, zodat we pro-actief contact kunnen opnemen met onze klanten. Hiermee gaat hun tevredenheid fors omhoog.”



“ Met Vodafone zijn we er zeker van dat we verbonden zijn met een zeer betrouwbaar, hoogwaardig mobiel netwerk dat daadwerkelijk wereldwijd bereik heeft. Uiteindelijk willen we deze oplossing in de meeste landen van de wereld gaan aanbieden, dus dat was erg belangrijk voor ons. ”

**Tine Lefebvre, Connectivity Program Manager,  
Atlas Copco Compressor Technique Service**

## De toekomst

Atlas Copco is van plan om de data die nu binnenkomen te gebruiken om in de toekomst nieuwe producten te ontwikkelen, waarmee het zijn positie als marktleider kan verstevigen en consolideren. Het bedrijf hoopt hierbij te blijven profiteren van het wereldwijde M2M platform.

“Ons team heeft het M2M platform geëvalueerd, en we zijn van plan er in de toekomst nog meer gebruik van te gaan maken”, zegt Lefebvre. “Het stelt ons in staat

om met een eenvoudige web interface gebruiksdata te bekijken, en waarschuwingsparameters in te stellen. Het zal onze wereldwijde uitbreiding eenvoudiger maken.”

Lefebvre zegt ook dat samenwerken met Vodafone als enige M2M communicatieleverancier de divisie Compressor Technique Service veel vertrouwen geeft. Ze verwacht dat dit uiteindelijk het succes van de monitoringdiensten zal bepalen.

“Toen we er onderzoek naar deden ontdekten we dat M2M op dit moment een zeer gefragmenteerde markt is”, zegt ze. “Dankzij Vodafone komt alles samen. We hebben te maken met niet meer dan één M2M-communicatie aanbieder. Onze oplossing zal zowel nu als in de toekomst een geweldige business enabler zijn, en het is geweldig om te weten dat de onderliggende infrastructuur ons in staat stelt ons werk goed te doen.”





## Samenvatting

Vodafone en Atlas Copco werken samen aan een wereldwijde Machine-to-Machine oplossing die het R&D programma stimuleert, de klantenservice verbetert en Atlas Copco onderscheidt van zijn concurrenten.

### De vraag

Atlas Copco – een wereldwijde en toonaangevende leverancier van industriële productiviteitsoplossingen- maakt producten die essentieel zijn voor duizenden fabrikanten over de hele wereld. Om die toonaangevende positie te behouden is het wel zaak om voortdurend nieuwe manieren te vinden om hun producten en ondersteuning te verbeteren.

### De oplossing

Atlas Copco maakt gebruik van de wereldwijde M2M communicatiediensten van Vodafone om de prestaties en status bij te houden van hun persluchtsystemen op sites die verspreid zijn over de hele wereld. Dit levert cruciale nieuwe informatie op die zowel gebruikt kan worden door Research & Development (R&D) en de technische ondersteuning.

### De voordelen

Nieuwe klantinformatie is een grote stimulans voor R&D en helpt Atlas Copco bij duurzame productontwikkeling. Klanten krijgen een betere service, en ontvangen pro-actief

waarschuwingen wanneer onderhoud nodig is of de efficiëntie kan worden verbeterd. Duurzame SIM-kaarten blijken uitermate geschikt voor industriële omgevingen. Met het wereldwijde M2M platform van Vodafone kan Atlas Copco de uitbreiding van de oplossing de komende jaren faciliteren. Vodafone brengt specialistisch advies en M2M-kennis in. De oplossing wordt ontwikkeld in een samenwerkingsverband dat Atlas Copco een uniek onderscheidend vermogen geeft. De wereldwijde SIM van Vodafone maakt het eenvoudig om de oplossing bij klanten over de hele wereld in te voeren.

Wilt u meer weten over de zakelijke communicatie oplossingen van Vodafone? Kijk op onze [website](#) of vul het contactformulier in op onze [website](#).

