# Referentiecase Douwe Egberts

## Over Douwe Egberts

Als onderdeel van Sara Lee, is Douwe Egberts Coffee Systems (DECS) België is één van de grootste leveranciers van 100% zorgenvrije koffievoorziening in België. DECS biedt volledige service op de geleverde koffiemachines en onderdelen. Dertig service- en onderhoudstechniekers staan hier 24 uur/7 dagen per week voor in.

## Tensing Mobile Workflow bij Douwe Egberts

Om dit alles in goede banen te leiden gebruikte DECS een mobiele applicatie in het service- en onderhoudsproces voor het direct communiceren met de buitendienst vanuit het hoofdkantoor. Deze mobiele applicatie was aan vervanging toe waarbij Douwe Egberts Coffee Systems voor de implementatie van Tensing Mobile Workflow heeft gekozen. Een logische keuze want sinds 2001 wordt Tensing Mobile Workflow al toegepast binnen het mobiele verkoopproces van DECS. Bovendien was het cruciaal voor de keuze dat de oplossing binnen het hostingcentre van Tensing kon worden aangeboden.

## Hoe werkt Tensing Mobile Workflow bij DECS?

Met Tensing Dispatch registreert het (externe) call center de binnenkomende call via een beveiligde toegang over het internet. Het gaat hierbij zowel om een normale call-intake als ook de intake voor spoedeisende werkzaamheden. Vervolgens wordt deze registratie in Tensing Dispatch getoond aan de planners. Deze planners krijgen inzicht in alle uit te voeren onderhoudscalls die worden gegenereerd vanuit het backofficesysteem van DECS. Tensing Mobile Workflow biedt functionaliteit om een groot gedeelte van de opdrachten automatisch toe te wijzen aan de monteurs. Daarnaast biedt Tensing Mobile Workflow on-line inzicht in de lokatie van de buitendienstmedewerkers en de voortgang van de werkzaamheden in het veld. De gegevens die de buitendienstmedewerker nodig heeft om zijn opdracht te kunnen uitvoeren, worden via GPRS gecommuniceerd. De monteurs krijgen op hun laptop een overzicht van de uit te voeren activiteiten. Het verloop van deze activiteiten registreert de monteur vervolgens binnen de Tensing Mobile Workflowapplicatie. Alle registraties van de werkzaamheden van de buitendienstmedewerkers worden daarna teruggekoppeld naar de backofficeapplicatie van DECS.

## Waarom kiest DECS voor Tensing?

DECS heeft gekozen voor Tensing Mobile Workflow aangezien de oplossing zich bij DECS al in de praktijkhad bewezen bij de salesafdeling. Daarnaast staat Tensing als een goede en betrouwbare partner bekend in de markt voor field service-oplossingen en heeft een bewezen track record. De functionaliteit die DECS nodig heeft is aanwezig en kan op termijn worden uitgebreid. Tot slot kan Tensing de oplossing volledig als een dienst waanbieden binnen het eigen hosting center van Tensing.

# Referentiecase Douwe Egberts

## Geleverde producten

- Software: Tensing Mobility Platform met daar uitTensing Mobile Workflow en Tensing Dispatch
- Draadloze communicatie via het GPRS netwerk van Proximus/Vodafone
- Hardware: HP-laptops op basis van Windows XP operating system
- Hosting

## Tensing: unieke vraagstukken, unieke oplossingen

Tensing realiseert al meer dan twintig jaar specifieke mobiele en geo-oplossingen voor de sectoren Field Service, Utility, Transport & Logistiek, Orde & Veiligheid en de Overheid. Ons professionele team is vastberaden de doelen van onze klanten en partners te bereiken, ongeacht de uitdagingen die dat met zich meebrengt.

Bij Tensing is de waarde van de relatie met de klant zeker zo groot als de waarde van de oplossing zelf. Er is geen standaard klant met een standaard vraagstuk; bij iedere klant zien wij een unieke combinatie van vragen, en daarmee kansen om deze te beantwoorden met onze op de klant af te stemmen standaard technologie en creatief denken.

Bovendien zijn wij er als u ons nodig heeft, ook als de implementatie is afgerond. Wij gaan steeds door met het ontwikkelen van nieuwe technologieën en oplossingen die wij graag onder uw aandacht brengen om u de mogelijkheid te geven uw klanten nog beter van dienst te kunnen zijn. Zo dragen wij bij aan de groei van u bedrijf, en wij groeien mee en dat is precies wat we nastreven.

## Ook uw processen optimaliseren?

Wilt u uw processen automatiseren, een meer efficiënte bedrijfsvoering, tevreden klanten en een aanzienlijke besparing van kosten? Neem dan vrijblijvend contact met ons op of bezoek www.tensing.com.