

# Ascom - hoe wij organisaties wereldwijd ondersteunen

April 2021



## Inhoud

<b>Ascom in de zakelijke markt</b>	<b>2</b>
<b>Uitdagingen voor bedrijven</b>	<b>3</b>
Concurrentie	3
Productie-efficiëntie	3
Veiligheid op de werkvloer en risico's voor alleenwerkers	3
<b>Bedrijfstrends</b>	<b>4</b>
Digitale transformatie en Industrie 4.0	4
Mobilisatie van personeel en optimalisatie van workflows	4
Invoering van smartphones en "apps voor alles"	4
Vraag naar professionele smart devices	4
Gezondheids- en veiligheidswetten en -voorschriften overal ter wereld	4
<b>Hoe kan Ascom helpen?</b>	<b>5</b>
Het Ascom Enterprise Platform	5
Ons zakelijk aanbod	6
Projectmanagement en -implementatie	7
Klantenservice	8
Klantcases	8



## Ascom in de zakelijke markt

*Misschien weet u al wat de uitdagingen zijn voor de zakelijke markt. U weet dat er voortdurend verbeteringen nodig zijn om de concurrentie bij te houden, terwijl u ook gehouden bent aan beperkende budgetlimieten. U kent de groeiende verwachtingen van de klant. Waarschijnlijk weet u hoe moeilijk het is geworden om werknemers van topklasse aan te trekken en te behouden.*

*Waarschijnlijk weet u zelfs dat Ascom al meer dan een halve eeuw mobiele communicatieoplossingen ontwikkelt die in meer dan 40 sectoren worden gebruikt. We zetten steeds meer middelen en innovatie in om de groeiende vraag van deze sectoren te ondersteunen.*

Weet u hoe deze uitdagingen kunnen worden aangepakt door een communicatieplatform dat speciaal voor dergelijke organisaties is gecreëerd?

Lees verder om te ontdekken hoe **het Ascom Enterprise Platform** en ons **aanbod aan bedrijfsoplossingen** u en uw collega's kunnen helpen bij het oplossen van enkele urgente problemen.



## Uitdagingen voor bedrijven

*In alle sectoren zijn veranderingen in het consumentengedrag, de concurrentie en nieuwe technologieën van invloed op het succes en de winstgevendheid van het bedrijf. Wat ligt ten grondslag aan deze veranderingen?*

### Concurrentie

Er is een verschuiving van productgerichte naar klantgerichte bedrijfsmodellen. In de retailsector zorgen stijgende verwachtingen van klanten bijvoorbeeld voor ingrijpende veranderingen die niet alleen met productiviteit en efficiëntie kunnen worden opgelost. Maar liefst 84% van de retailers zegt dat klanten waarde hechten aan het uitwisselen van informatie om de ervaring te verbeteren. 96% van de consumenten zegt niet te blijven communiceren met bedrijven die een teleurstellende ervaring bieden<sup>1</sup>.

### Productie-efficiëntie

In de maakindustrie is ongeplande downtime de grootste bron van productie- en inkomstenverlies.

- 82% van de bedrijven heeft de afgelopen 3 jaar minstens één ongeplande uitval gehad (gemiddeld aantal uitvallen = 2).
- Onafhankelijk onderzoek toont aan dat ongeplande downtime bedrijven ruim €200k per uur kost.
- 70% van de bedrijven is niet volledig op de hoogte van wanneer de apparatuur onderhouden of geüpgraded moet worden.
- Geen ongeplande downtime heeft nu de hoogste prioriteit bij 72% van de organisaties<sup>2</sup>.



### Veiligheid op de werkvloer en risico's voor alleenwerkers

Risico's voor de gezondheid en het welzijn van het personeel - zowel lichamelijk letsel als psychologische impact - zijn voor veel organisaties belangrijke factoren. Deze risico's kunnen voortvloeien uit het werken in omgevingen met zware machines, giftige stoffen, elektrische apparatuur, enz. Maar ook alleen werken, uit de buurt van collega's zijn die in noodsituaties ondersteuning kunnen bieden, houdt een verhoogd risico in.

#### Er zijn vier problemen om aan te pakken:

1. Een slachtoffer kan moeilijk of onmogelijk hulp inroepen.
2. Bij een oproep om hulp is het moeilijk om het slachtoffer te lokaliseren.
3. Hulp is ongecoördineerd en daardoor traag en inefficiënt.
4. Er zijn geen incidentgegevens vastgelegd voor beoordeling om corrigerende maatregelen te treffen.

# Bedrijfstrends

## Digitale transformatie en Industrie 4.0

De digitale transformatie naar Industrie 4.0 biedt nieuwe mogelijkheden om de operationele efficiëntie te verhogen. De effectieve analyse, beoordeling en toepassing van gegevens die worden verzameld van machines en sensoren, maken een snelle besluitvorming mogelijk om de operationele veiligheid, werkprocessen, service en onderhoud te verbeteren. Transparantie maakt ontwikkeling en productie niet alleen efficiënter, maar zorgt ook voor substantiële operationele kostenbesparingen voor klanten, omdat onderhoudswerkzaamheden op een behoeftegerichte manier worden uitgevoerd (bv. slechts een korte tijd voordat een risico zich ontwikkelt). Dit zorgt voor concurrentievoordelen op de lange termijn, zowel qua betrouwbaarheid als qua prijs<sup>3</sup>.

## Mobilisatie van personeel en optimalisatie van workflows

Hoewel industrieën veel processen hebben geautomatiseerd, maakt veilige draadloze connectiviteit fabrieksautomatisering mogelijk, waardoor industriële automatisering op veel grotere schaal mogelijk is. Door een digitale basis te creëren, kan industriële automatisering met effectief mobiel werken en communiceren de productiviteit en prestaties verhogen. Sectoren die draadloos gaan, staan enorme voordelen te wachten. Draadloze connectiviteit ondersteunt de bedrijfsresultaten die de industrie verwacht van Industrie 4.0. Zo maakt het bijvoorbeeld flexibele productie mogelijk door slimme fabrieken in staat te stellen snel van productielijn te wisselen om de doorlooptijden te verkorten<sup>4</sup>.

## Invoering van smartphones en "apps voor alles"

In 2020 gebruikt maar liefst 50% van de wereldbevolking een smartphone. Er zijn meer dan 1,85 miljoen apps beschikbaar in de iOS App Store en 2,5 miljoen apps in de Google Play Store.

Onderzoek toont aan dat het aanbieden van mobiel werken in de hele ondernemingssector een belangrijke drijfveer is voor IT-investeringen voor bedrijven van alle soorten en omvang, die smartphones en apps in recordaantallen leveren aan hun eindgebruikers. Uit een onderzoek in 2017 onder bijna 2.000 IT-beslissers over de hele wereld bleek dat meer dan een derde van alle werknemers routinematig een smartphone voor hun werk gebruikt en dat het gebruik van smartphones op het werk sindsdien is toegenomen. Van die bedrijven biedt 63% smartphones aan werknemers aan die ze nodig hebben voor werk<sup>5,6,7</sup>.

## Vraag naar professionele smart devices

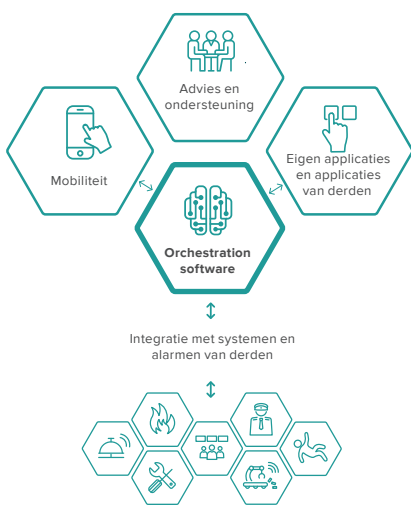
Voor bedrijven kan het een kostbare vergissing zijn om te vertrouwen op apparaten van consumentenkwaliteit in plaats van op apparaten die speciaal voor de professionele markt zijn ontworpen. Speciale mobiele telefoons:

- ondersteunen van roaming- en beveiligingsprotocollen die zijn toegesneden op spraaktoepassingen;
- hebben een langere en meer veelzijdige levensduur van de batterij,
- hebben de integratie met de bedrijfsapplicaties geverifieerd;
- bieden lagere Total Cost of Ownership (TCO) en
- beschikken over extra functies die de werknemers van het bedrijf ondersteunen in een 'always-on'-omgeving<sup>7</sup>.

## Gezondheids- en veiligheidswetten en -voorschriften over de hele wereld

Veel landen hebben wetten en regels voor gezondheid en veiligheid op de werkplek. Naast morele en juridische verplichtingen hechten bedrijven te veel waarde aan hoogopgeleid personeel om ze te verliezen door ongevallen en letsels. Voorbeelden van wet- en regelgeving zijn:

- Duitsland: [DGUV Regel 112-139](#) en [DIN VDE V 0825-1 Personen-Notsignal-Anlagen \(PNA\)](#) Deze regels bevatten de vereisten voor persoonlijke noedmelingssystemen.
- Australië: [Safe work Australia: Remote and isolated work](#) Bevat instructies voor het voorkomen van letsel door geweld en slechte toegang tot noodhulp bij het werken op afstand en geïsoleerd werken
- Noorwegen: [Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv](#) (arbeidsmiljøloven). Bepaalt welke verplichtingen de werkgever heeft met betrekking tot de werkomgeving
- VS: [AHLA - 5 start promise](#) Deze inspanning heeft geleid tot wetten op staatsniveau om werknemers in hotels in de VS te voorzien van veiligheidsapparatuur die hen helpt zich veilig te voelen bij hun werk.



## Hoe kan Ascom helpen?

Om als organisatie deze uitdagingen en trends aan te pakken, hebben ze het volgende nodig:

- data driven inzicht,
- situationele awareness en operationele controle;
- effectieve communicatie en samenwerking;
- oplossingen voor veiligheid op de werkvloer.

We hebben een sterke en jarenlange reputatie als betrouwbare leverancier van mobiele werkoplossingen voor een breed scala aan sectoren. Ons overkoepelende aanbod:

### Mobility with confidence

Wij leveren systemen voor mobiele werknemers, het verbeteren van communicatie en samenwerking tussen personeel en mobiele workflows te verbeteren en het personeel veilig te houden - alles in één geïntegreerde oplossing.

## Het Ascom Enterprise Platform

*Om uit te leggen hoe we samenwerken met de zakelijke markt, hebben we het Ascom Enterprise Platform gecreëerd, alsmede vijf zakelijke oplossingen.*

Het Platform maakt gebruik van de kracht van digitale informatie, zodat bruikbare inzichten naadloos tussen kritieke systemen en medewerkers lopen, waar ze zich ook bevinden.

Het Ascom Enterprise Platform is een uniek en compleet portfolio voor communicatie- en workflowoplossingen voor de industrie, overheid, hospitality en beveiligingssector. Het platform wordt gebruikt door bekende organisaties over de hele wereld en is compatibel met vrijwel elk telefoon-, alarm-, IT- en procesbeheersysteem. Het platform omvat professionele hardware, software, mobiele devices, after-sales support en service.

Het Platform is gebouwd op drie pijlers:

- **Integrate:** verzamelt en verbindt gegevens van systemen, machines, sensoren en andere apparaten
- **Orchestrate:** verwerkt en verspreidt berichten, alarmen en meldingen naar de juiste mensen op het juiste moment, waar ze ook zijn
- **Enable:** biedt toegang en context aan mobiele ontvangers om geïnformeerde beslissingen en efficiënte en effectieve samenwerking en respons mogelijk te maken.

## Onze Enterprise offerings voor de zakelijke markt

Terwijl de specifieke Android-app specifieke zakelijke voordelen biedt, bieden onze smartphones het perfecte hardwareplatform op WiFi, DECT en mobiele radiotechnologieën.

<b>Smartphones voor zakelijke apps</b>	Ascom Myco 3 smartphones in combinatie met de juiste apps voor uw bedrijf. Terwijl de specifieke Android-app specifieke zakelijke voordelen biedt, bieden onze smartphones het perfecte hardwareplatform op WiFi, DECT en mobiele radiotechnologieën. Myco 3 is gebouwd voor continu gebruik in zware werkomgevingen en is goed ingericht voor robuustheid, netwerkconnectiviteit, barcodecapaciteiten en vervangbare en hot-swappable batterijen. Om maar eens een paar voordelen te noemen.
<b>Professionele draadloze communicatie</b>	Een keuze uit de juiste mobiele devices van Ascom voor specifieke functies met infrastructuur uit ons mobiliteitsportfolio (VoWiFi- en DECT-telefoons en Myco 3-smartphones), in combinatie met onze professionele oplaadopties. Onze mobiele devices zijn gecertificeerd voor interoperabiliteit naast standaard PBX's, on-site en cloud-based gehoste spraakplatforms, en leveren professionele spraakfunctionaliteit. Deze oplossing kan worden aangevuld met optionele Ascom-softwarecomponenten voor extra functies, zoals 'push-to-talk' groeps gesprekken, centraal telefoonboek en centraal apparaatbeheer.
<b>BHV/workflow-oplossing voor notificaties en alarmen</b>	<p>Het is een stap omhoog van het bovenstaande aanbod en bouwt voort op de mobiliteitsplatformen die door de oplossing worden geleverd. Onze software kan worden geïntegreerd met systemen van derden, zodat alarmen en meldingen van andere systemen via onze mobiele devices kunnen worden verspreid en gecommuniceerd. En met de orkesterende componenten van het Ascom Enterprise Platform is groepering, filtering, escalatie en interactieve berichten voor mobiele gebruikers mogelijk.</p> <p>Het ondersteunt ook onze paging-systemen als een alternatieve mobiele technologie voor medewerkers en workflows die geen spraakcommunicatie nodig hebben. Massacommunicatie van alarmen naar grotere groepen ontvangers kan worden toegevoegd, inclusief het traceren van respons en bevestigingen.</p>
<b>Persoonsalarmering alleenwerkers</b>	Een volgende stap omhoog vanaf het bovenstaande aanbod die voortbouwt op de integratie-, orkestratie- en messagingplatforms die door die oplossing worden geleverd. Hiermee kunnen gebruikers alarm slaan vanaf hun mobiele telefoon in combinatie met locatiediensten, die zijn gebaseerd op geschikte technologieën, zoals BLE, DECT, GPS, IR, LF of WLAN. Ze kunnen ook automatisch worden geactiveerd via 'man-down'-'/no-movement'-sensoren of een trekkoord als de telefoon van de gebruiker wordt afgetrokken. Op basis van gebruikersidentiteit, alarmtype en locatie kan een specifieke responsworkflow worden gestart, inclusief een centrale melding om een reddingsteam op de hoogte te stellen. Tijdens de reddingsoperatie kan het reddingsteam communiceren met behulp van conference call-functies en stil meeluisteren via de mobiele telefoon van het slachtoffer om de situatie te beoordelen.

## Projectmanagement en -implementatie

Zodra de beslissing voor de oplossing is genomen en de juiste partner is gevonden, is er nog weg te gaan naar het definitief inbedrijfstelling - waarbij de oplossing in het dagelijks leven wordt gebruikt en werkt zoals bedoeld. Veel klanten weten niet hoe de implementatie van hun nieuwe oplossing voor hen zal werken, hoe de integraties zullen werken en of de implementatie binnen de gestelde deadline klaar is. Vaak weten onze klanten niet welke middelen ze erop moeten inzetten.

Om ervoor te zorgen dat elke oplossing effectief wordt geïmplementeerd, wijzen we een toegewijde en ervaren projectmanager aan die de klant ondersteunt, van het opstarten van het project tot de goedkeuring ervan. Onze interne projectmanagers zijn PRINCE2®-gekwalificeerd. De PRINCE2®-methode is gericht op samenwerking, flexibiliteit, duidelijk omschreven rollen en verantwoordelijkheden, productgebaseerde planning en actief risicobeheer en veranderingsbeheer. Het biedt een internationaal gevalideerde aanpak voor een succesvolle implementatie.

Onze ISO 9001- en ISO 27001-certificeringen tonen aan dat we ons inzetten volgens de hoogste internationale normen.

Tot slot testen we elke oplossing voor de inbedrijfstelling en go-live om te verzekeren dat hij klaar is en werkt volgens de specificaties van de klant.

## Klantenservice

We werken nauw samen met klanten vóór, tijdens en na de implementatie. Wij bieden klantenondersteuning en onderhoud via een Solution Lifecycle Plan dat een flexibel servicepakket biedt, aangepast aan iedere klant. Het plan helpt klanten om het beste uit hun investering te halen door:

- zodat u er zeker van kunt zijn dat alle elementen van uw oplossing worden gedekt
- het handhaven van betrouwbaarheid en het garanderen van een optimale uptime van de oplossing
- minimaliseren van onvoorziene kosten

Het plan omvat overeengekomen serviceniveaus, software-updates en -upgrades en incidentrapportage.

We hebben ondersteuningsteams in elke regio, ondersteund door een wereldwijd team.

We hebben meer dan 200 klantenservicemedewerkers, gevestigd in 13 regionale servicedesks, en vier wereldwijde servicedesks, gevestigd in Utrecht (Nederland), Göteborg (Zweden), Singapore, Bradenton (VS) en Morrisville (VS). Dit betekent dat we 24/7 ondersteuning kunnen bieden en elke kwestie kunnen escaleren naar het juiste team met de juiste competenties, voor een snelle en efficiënte oplossing.

We werken volgens ITIL, de wereldwijd erkende leider op het gebied van IT-servicemanagement. We hebben één wereldwijd incidentenproces en één wereldwijde toolset. De prestaties worden zowel regionaal als internationaal opgevolgd.

### Andere functies zijn:

- **Training** - gegeven tijdens de implementatie van de oplossing en op aanvraag na de go-live voor nieuwe medewerkers of wanneer nieuwe functionaliteit wordt geïntroduceerd. Dit omvat klassikale training en e-learning voor verschillende functies, met documentatie en certificering van deelnemers.
- **Monitoring** - we monitoren en blijven samenwerken met elke afdeling om de configuratie van de oplossing waar nodig te evalueren en aan te passen. Frequentie en resultaten worden met elke klant overeengekomen.
- **Uitgebreide go-live ondersteuning** - we bieden extra ondersteuning naarmate gebruikers gewend raken aan hun nieuwe systemen en nieuwe manieren van werken om de opname en tevredenheid te maximaliseren.
- **Klanttevredenheid** - we meten voortdurend de tevredenheid van onze klanten om ervoor te zorgen dat problemen worden opgelost en het investeringsrendement wordt gemaximaliseerd.





## Ervaringen van klanten

Onze bedrijfsoplossingen zijn met succes over de hele wereld geïmplementeerd. Hier volgen enkele voorbeelden met testimonials van onze klanten.

### Mars Wrigley

Mars Wrigley, 's werelds grootste producent van zoetwaren, heeft bedrijfscommunicatieoplossingen geïmplementeerd in vijf van zijn faciliteiten in Frankrijk. Ascom heeft, in nauwe samenwerking met Mars Wrigley, de effectiviteit en veiligheid aangetoond die zijn ingebouwd in onze twee bedrijfsoplossingen: **workflow-oplossing voor notificaties en alarmen voor mobiel personeel en persoonsalarmering voor alleenwerkers**.

"De bescherming van werknemers is onze prioriteit. Op al onze locaties kunnen we alleenwerkers beter beschermen via het Ascom platform.

Jean Froehlicher,  
Computer Methods and Maintenance Technician bij  
Mars Wrigley Confectionery

[Meer informatie:](#)

### Wernsing Feinkost

De Duitse voedselleverancier Wernsing Feinkost heeft een oplossing ingevoerd om de veiligheid van het personeel en de verkeersstroom te verbeteren. Werknemers worden beveiligd door onze **persoonalarmering voor alleenwerkers** in in de koelhuizen van de fabriek, met temperaturen van -25°C. De klant heeft ook een oplossing geïmplementeerd om de verkeersstroom van dagelijkse vrachtwagens te optimaliseren met behulp van onze robuuste mobiele telefoons"

"De uitgebreide communicatieoplossing van Ascom heeft geleid tot echte verbeteringen in de veiligheid en efficiëntie van werknemers. Bovendien helpt de schaalbaarheid van de oplossing onze investering te beschermen. We zijn blij met een sterke, betrouwbare partner die Ascom gebleken is om ons op dit gebied te ondersteunen."

Christian Lübbers,  
Directeur IT, Wernsing Feinkost,

[Meer informatie:](#)

### Électricité de France (EDF)

Ascom heeft onze oplossingen ingezet in verschillende hydraulische energiecentrales van de toonaangevende producent en leverancier van elektriciteit in Frankrijk en wereldwijd.

Ascom waarborgt de mobiliteit en veiligheid van medewerkers in de veeleisende omgevingen van hun vestigingen. De implementatie omvat drie van onze diensten: **professionele draadloze communicatie, workflow-oplossing voor notificaties en alarmen en persoonsalarmering voor alleenwerkers**.

"In het bijzonder hebben we een probleem met een hoge luchtvochtigheid, wat kan leiden tot het uitvallen van onderdelen. Ascom kon zijn oplossing snel aanpassen aan deze essentiële en specifieke beperking in onze waterkrachtcentrales. Na de eerste definitieve testfase op een locatie in Oost-Frankrijk hebben we veel industriële locaties uitgerust met Ascom-oplossingen."

Jérôme Susini,  
Project Manager bij de nationale eenheid voor  
digitale technologieën van de producent  
(EDF - DPNT - DTEAM - UNITEP)



#### Ascom

Grimbodalen 2  
xx  
Zweden  
Ascom (Nederland) B.V.  
Postbus 40242  
3504 AA Utrecht  
Telefoon +31 (0)30 240 91 00  
E info.nl@ascom.com  
ascom.nl

**ascom**

#### Literatuurverwijzing

- <sup>1</sup>Bron: <https://www2.deloitte.com/uk/en/pages/consumer-industrial-products/articles/the-retail-profitability-challenge.html>
- <sup>2</sup>Bron: [https://lp.servicemax.com/Vanson-Bourne-Whitepaper-Unplanned-Downtime-LP.html?utm\\_source=blog&utm\\_campaign=vansonbourne2017](https://lp.servicemax.com/Vanson-Bourne-Whitepaper-Unplanned-Downtime-LP.html?utm_source=blog&utm_campaign=vansonbourne2017)
- <sup>3</sup>Bron: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ch/Documents/manufacturing/ch-en-manufacturing-industry-4-0-24102014.pdf>
- <sup>4</sup>Bron: [https://www.ericsson.com/en/industry4-0?gclid=EAlalQobChMI-feB3o2m7wIV3gJ7Ch1OhAsyEAAYASAAEgK80\\_D\\_BwE&gclid=aw.ds](https://www.ericsson.com/en/industry4-0?gclid=EAlalQobChMI-feB3o2m7wIV3gJ7Ch1OhAsyEAAYASAAEgK80_D_BwE&gclid=aw.ds)
- <sup>5</sup>Bronnen: <https://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide/>
- <sup>6</sup>Bron: <https://www.businessofapps.com/data/app-statistics/#:~:text=The%20iOS%20App%20Store%20launched,through%20the%20Google%20Play%20Store>
- <sup>7</sup>Bron: [https://www.wavelink.com.au/spectralink/FrostandSullivan\\_WP\\_Smartphones\\_Final\\_031318.pdf](https://www.wavelink.com.au/spectralink/FrostandSullivan_WP_Smartphones_Final_031318.pdf)