



**“Bij ons zal alles aan elkaar gelinkt zijn,  
in één enkel pakket!”**

**Informaticapartner Astena implementeert Microsoft  
Dynamics NAV in een internationale service omgeving**

## Overzicht

**Land:** België, Zweden, Roemenië

**Sector:** Technisch Service Management

### Profiel AP Trans

AP Trans is een wereldspeler in de ontwikkeling van AFC-toepassingen. Dat zijn de driver terminals (toestellen die ticketjes genereren) en ontwaardingsmachines op bussen, trams, treinen en ferrys en de volledige achterliggende Back Office toepassingen

### Uitdaging

Relevante informatie van zowat 25.700 toestellen beheren in Gothenburg (Zweden), mobiel werken en een uniforme, flexibele rapportering.

### Oplossing

Op de brede Microsoft Dynamics NAV basis ontwikkelde Astena de Astena Service Comfort-module. Samen met de Mobile Field Service-applicatie, dekt ze de overgrote meerderheid van de behoeften van AP Trans. “De oplossing van Astena biedt ons een fit van 95 %; de overige 5% wordt ingevuld door maatwerk. Het feit dat de standaardoplossing zo nauw aansluit bij onze behoeften, bewijst dat Astena’s kennis van de servicesector heel ver gaat.”, aldus Johan Verhoeven.

### Voordelen

- Implementatie op korte doorlooptijd door optimale fit
- Een breed, stabiel platform: Microsoft Dynamics
- Een mobiele oplossing voor technici

We wilden sneller en beter rapporteren om onze klanten te bewijzen dat we deadlines en maintenance KPI’s (Key Performance Indicators) respecteren.”

## Johan Verhoeven, Project Engineer



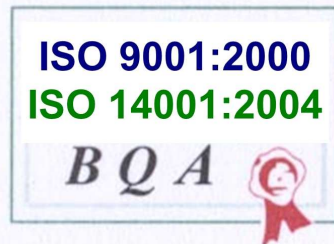
AP Trans heeft twee grote internationale projecten lopen, één in Zweden en één in Boekarest.

In Zweden zit hun grootste en belangrijkste klant: de grootste openbare vervoersmaatschappij in West-Zweden. De weidsheid van dit gebied (25.388 km<sup>2</sup>) maakt het voor AP Trans nóg ingewikkelder om de service efficiënt te organiseren.

AP Trans is een wereldspeler in de ontwikkeling van AFC-toepassingen. Dat zijn de driver terminals (toestellen die ticketjes genereren) en de verspreide ontwaardingsmachines op bussen, trams, treinen en ferry's. Het zijn ook de machines die busticketjes te voorschijn toveren in de krantenwinkels + ganse Back Office gebeuren.

Als je weet dat de database van AP Trans 25.700 units omvat enkel voor de Zweedse klant, verdeeld over 1805 voertuigen en 370 point of sales, die dan ook nog eens allemaal onderhoud vragen, dan begrijp je meteen met welke complexiteit AP Trans te maken krijgt. In het totaal vragen de toestellen namelijk 8-15 reparaties (corrective maintenance) en 10 preventieve onderhoudsbeurten (preventive maintenance) per dag.

AP Trans heeft twee grote internationale projecten lopen, één in Zweden en één in Boekarest. In Zweden zit hun grootste en belangrijkste klant: de grootste openbare vervoersmaatschappij in West-Zweden. De weidsheid van dit gebied (25388 km<sup>2</sup>) maakt het voor AP Trans nóg ingewikkelder om de service efficiënt te organiseren.



### Op zoek naar een softwarepartner

Een bedrijf met zoveel units, zoveel service-oproepen, verspreid over zo'n groot geografisch gebied, heeft nood aan een geschikte softwareoplossing om door de bomen het bos te blijven zien. Johan Verhoeven, project engineer bij AP Trans, schetst de oude situatie: "Ons grootste probleem was dat rapportage bijna onmogelijk was. Er waren verschillende excel sheets en databases die gegevens bijhielden, en dan nog zonder structuur of uniformiteit. Hierdoor was het onmogelijk om al onze gegevens samen te brengen, tenzij we er een week

voor uitrokken om een rapport te genereren. We wilden sneller en beter rapporteren om onze klanten te bewijzen dat we deadlines en maintenances respecteren."

Zo begon AP Trans in 2006 de zoektocht naar een softwareoplossing die de rapportering zou automatiseren, maar die ook rekening hield met talrijke andere behoeften van het bedrijf. Al gauw stelde AP Trans een shortlist op van drie softwarepartners, waaronder Astena. Johan Verhoeven legt uit: "De reden waarom we voor Astena gekozen hebben, is de Dynamics database. Dit is een brede basis waarop we later kunnen verdergroeien. Dankzij Microsoft Dynamics NAV zijn we zeker dat we in de toekomst niet geconfronteerd zullen worden met een mozaïek van oplossingen: een softwarepakket boekhouding, een ander voor maintenance, nog een ander voor bestellingen... Bij ons zal alles aan elkaar gelinkt zijn, in één enkel pakket."

Bovendien is Astena een Microsoft Gold Certified Partner, dus een kwaliteitsvolle softwarepartner. Alle oplossingen van Astena zijn gecertificeerd door Microsoft en werden al in veel bedrijven met succes geïmplementeerd. Johan Verhoeven: "Dankzij deze garanties wist AP Trans dat we in Astena een sterke partner gevonden hadden, waarop we met zekerheid konden vertrouwen."

Een ander voordeel aan Astena's oplossing was toegang over Internet. Johan Verhoeven: "Omdat we ook vestigingen in het buitenland hebben, was één van onze criteria toegang over Internet. Astena's oplossing laat ons inderdaad toe om gegevens via het Internet te consulteren en te consolideren."

### De oplossingen van Astena, geknipt voor de servicewereld

Op de brede Microsoft Dynamics NAV basis ontwikkelde Astena de Astena Service Comfort-module. Samen met de Mobile Field Service-applicatie, dekt ze de overgrote meerderheid van de behoeften van AP Trans. "De oplossing van Astena biedt ons een fit van 95 %; de overige 5% wordt ingevuld door

## Over Microsoft Dynamics NAV

Microsoft Dynamics NAV biedt groeiende KMO's een krachtige en aanpasbare bedrijfsoplossing. Het ondersteunt add-in software om te voldoen aan de specifieke behoeften van verticale sectoren of van individuele bedrijven. Bovendien kan het zich aanpassen wanneer groeiende bedrijven nood hebben aan meer kracht en functionaliteit

Voor meer informatie, surf naar [www.microsoft.be/dynamics](http://www.microsoft.be/dynamics) of bel naar +32 (0)2 704 30 00

## Over Astena

Astena richt zich als Microsoft Gold Certified Business Solutions Partner op de realisatie van bedrijfsoplossingen voor middelgrote bedrijven in de project- en service-industrie. Met een team van gecertificeerde mensen realiseert Astena softwareprojecten van A tot Z door middel van Microsoft Dynamics NAV, voorheen gekend als Navision.

Voor meer informatie, surf naar [www.astena.be](http://www.astena.be) of bel naar +32 (0)50 28 90 50

## Over AP Trans

Voor meer informatie, surf naar [www.aptrans-group.com](http://www.aptrans-group.com)

maatwerk. Het feit dat de standaardoplossing zo nauw aansluit bij onze behoeften, bewijst dat Astena's kennis van de servicesector heel ver gaat.", aldus Johan Verhoeven.

Dankzij de samenwerking met AP Trans, heeft Astena haar producten verder kunnen optimaliseren. Patrick Galley, product manager van Astena, is verheugd over de ervaring van Johan Verhoeven in de servicewereld: "Dankzij de sector kennis van deze grote speler hebben we ons product verder kunnen verrijken. De samenwerking met AP Trans past dus in het kader van de continue groei van onze oplossingen."

## Een mobiele oplossing

De Mobile Field Service-applicatie garandeert een direct contact tussen AP Trans en haar techniekers op verplaatsing. Deze hebben een PDA op zak waarmee ze informatie kunnen versturen en ontvangen. Johan Verhoeven: "Dankzij deze mobiele oplossing is de techniker altijd bereikbaar en kunnen we hem snel een nieuw service order sturen, zonder dat hij binnen moet komen in het bedrijf. Dit leidt tot kortere interventietijden en minder papierverbruik. Bovendien scant de techniker op verplaatsing telkens de barcode van het toestel dat een onderhoud krijgt. Zo weten we altijd op welk toestel welke interventie plaats heeft."



## Relevante unit-informatie

En met een totaal van 25.700 toestellen is het geen overbodige luxe om over dergelijke overzichtelijke unit-informatie te beschikken. De softwareoplossing laat toe om van elk toestel de historie na te gaan. Johan Verhoeven legt uit waarom dat zo belangrijk is: "Het systeem houdt bij wanneer de laatste onderhoudsbeurt van elk toestel heeft plaatsgevonden. Wanneer een volgend preventief onderhoud nadert, maakt het programma automatisch een werkbon aan. Dit alles ruimt planningsproblemen uit de weg. Het systeem onthoudt ook welke units de stock binnenkomen en buitengaan. Ook hier wordt een bestelling automatisch aangemaakt en verstuurd naar de leveranciers. Ons stockmanagement verloopt dus veel accurater. Maar nu worden ook alle corrective maintenances geregistreerd en bijgehouden. En dat is heel interessant op het gebied van rapportering en analyses."

## Accurater rapporteren en analyseren

AP Trans kan nu inderdaad, met één druk op de knop, rapporten uitdraaien, o.a. over herstellingen. Johan Verhoeven: "We zullen een zicht krijgen op de top 10 van de meest voorkomende fouten in onze toestellen. Op basis van deze informatie, zullen we onze eigen producten alsmaar kunnen optimaliseren. Maar ook rapporten op andere gebieden zijn relevant. Ze zullen bewijzen dat we ons effectief aan contractuele verplichtingen houden. En dit is een belangrijk concurrentieel voordeel als je weet dat service steeds belangrijker wordt en de klant veeleisender."

## Een fijne samenwerking

En ook AP Trans zelf verwacht, als klant van Astena, een opperbeste en vlotte service. AP Trans is tevreden over de samenwerking met haar nieuwe softwarepartner. Johan Verhoeven verwoordt het als volgt: "We beschouwen Astena nu echt als een partner die ons begrijpt en weet wat

belangrijk voor ons is. Onze twee bedrijven kunnen heel open met elkaar communiceren. Daarom ben ik er zeker van dat we, als in de toekomst ons bedrijf evolueert, ook verder kunnen met Astena. We zullen vast en zeker blijven samenwerken, via een open dialoog.”

Deze open communicatie garandeert dat de softwareoplossing een echt antwoord biedt op de noden van AP Trans. Johan Verhoeven: “Om de overgang wat gemakkelijker te maken voor onze medewerkers, hebben we een testperiode ingelast. De techniekers oefenen gedurende enkele weken met het softwaresysteem en geven er dan feedback over. En dit is het fijne aan Astena: ze nemen deze feedback serieus, respecteren je wensen en passen de software aan, waar mogelijk.”

## Toekomst

AP Trans heeft al enkele pistes voor in de toekomst. Het bedrijf heeft plannen om te investeren in een service portal, om documenten centraal te bewaren. Johan Verhoeven: “Op zo’n service portal zouden we ook rapporten voor onze klanten kunnen plaatsen. Het zou dus de communicatie intern en extern ondersteunen. Ook zouden we misschien opteren voor een track & trace systeem, zodat we onze techniekers kunnen volgen met GPS, wat op termijn tot een hogere performantie zal leiden. We blijven in elk geval samenwerken met Astena, want in Astena hebben we een partner gevonden die voldoende flexibel is om met ons mee te evolueren!”

### Software and Services

- |   |  |
|---|--|
| ■ Server                                      | ■ Microsoft Business Solutions         |
| <a href="#">Microsoft Windows Server 2003</a> | <a href="#">Microsoft Dynamics NAV</a> |
| <a href="#">Microsoft SQL Server</a>          | ■ Partner solutions                    |
| ■ Desktop Applications                        | <a href="#">Astena Service Comfort</a> |
| <a href="#">Microsoft Windows XP</a>          | <a href="#">Mobile Field Service</a>   |
| <a href="#">Microsoft Office 2003</a>         |  |