

VERSORGENGSSEKTOR

# THAMES WATER

stattet Außendienstmitarbeiter mit einem neuen Android-basierten Ökosystem aus, das auf dem vollständig robusten Tablet ZX10 von Getac basiert

## / Herausforderung /

Thames Water befindet sich mitten in einem mehrjährigen organisatorischen Wandel, der darauf abzielt, sowohl das Anlagenmanagement als auch den Kundenservice durch den Einsatz von Technologie zu optimieren. Ein wesentlicher Bestandteil dieses Wandels ist die Migration der Außendienstmitarbeiter auf ein flexibles neues Android-basiertes Ökosystem. Folglich benötigte das Unternehmen eine neue Hardwarelösung, die diese Migration unterstützen und sich gleichzeitig in den anspruchsvollen Arbeitsumgebungen, mit denen die Ingenieure täglich konfrontiert sind, bewähren konnte.

## / Lösung /

Thames Water entschied sich schnell für das vollständig robuste Android-Tablet ZX10 von Getac. Seine leistungsstarken Funktionen, die intuitive Bedienung und die robuste Zuverlässigkeit in einem schlanken und vielseitigen Profil erfüllten alle Anforderungen, die die Außendiensttechniker an ein neues Gerät stellten. Als Android Enterprise Recommended-Gerät wird das ZX10 ab dem Veröffentlichungsdatum garantiert mindestens fünf Jahre lang mit Sicherheits-Patches unterstützt, was langfristige Sicherheit bietet.

## / Vorteile /

Seit die Außendiensttechniker von Thames Water die Getac ZX10 Tablets nutzen, profitiert das Unternehmen bereits von den Vorteilen der neuen Android-Umgebung, darunter geringere Ausfallzeiten, schnellere Problemlösung und höhere Kundenzufriedenheit. Die Technologieexperten von Getac arbeiten außerdem eng mit dem Unternehmen zusammen, um kontinuierlichen Support in wichtigen Bereichen wie Android-Sicherheit und Salesforce-Integration zu bieten, was für den Erfolg dieses langfristigen Projekts von entscheidender Bedeutung ist.

## / Thames Water /

„Die ZX10 sind eine große Bereicherung für das Team, da sie in einer Vielzahl von Szenarien ein neues Maß an Leistung und Zuverlässigkeit bieten. Ob bei der Wartung unserer Wasseraufbereitungsanlagen oder bei der Arbeit vor Ort mit Kunden – unsere Ingenieure wissen, dass sie sowohl über die Hardware als auch die Software verfügen, die sie benötigen, um ihre Arbeit so effizient wie möglich zu erledigen.“

Ade Ayajo, Thames Water



Getac ZX10  
Fully Rugged Tablet

## / Herausforderung /

Als größtes privates Versorgungsunternehmen Großbritanniens ist Thames Water für große Teile der wasserswirtschaftlichen Infrastruktur in London und dem Thames Valley im Südosten Englands zuständig. Das Unternehmen liefert täglich 2,5 Milliarden Liter Trinkwasser und bereitet 4,6 Milliarden Liter Abwasser für 15,5 Millionen Menschen auf (etwa ein Viertel der britischen Bevölkerung).

Thames Water befindet sich derzeit mitten in einem mehrjährigen, umfassenden organisatorischen Wandel, mit dem Ziel, die neuesten Technologien zu nutzen, um seine Betriebsabläufe zukunftssicher zu machen und sowohl sein Anlagenmanagement als auch seinen Kundenservice zu verbessern.

Ein wesentlicher Bestandteil dieses Wandels ist die Umstellung der Außendienstmitarbeiter auf ein flexibles neues Android-basiertes Ökosystem, das dazu beiträgt, die Produktivität der Ingenieure zu optimieren und es ihnen ermöglicht, mehr Probleme beim ersten Versuch zu lösen.

„Dank des Android-Betriebssystems können wir IT-Lösungen genau auf unsere Anforderungen zuschneiden. Das bringt größere Kosteneinsparungen, Energieeffizienz, Vielseitigkeit und Anpassbarkeit“, sagt Ade Ayajo, Senior Project Manager bei Thames Water. „Als wir uns für den Wechsel zu Android entschieden hatten, war klar, dass wir unseren Außendienst mit neuen Geräten ausstatten mussten, um die vielen Vorteile von Android auch bei den Kunden vor Ort voll ausschöpfen zu können.“

Zudem müssen die Geräte den physisch anspruchsvollen Bedingungen, unter denen unsere Techniker oft arbeiten, gewachsen sein“, ergänzt Ayajo. „Beispielsweise werden sie regelmäßig bei wechselhaften Temperaturen und Witterungsbedingungen sowohl über als auch unter Tage verwendet – ganz zu schweigen von den versehentlichen Stößen und Stürzen, die sich im Außendienst nicht vermeiden lassen.“

Aufgrund der mehrjährigen Laufzeit des Projekts wollte Thames Water auch einen Lösungsanbieter, der in der Lage ist, langfristige Unterstützung in wichtigen technischen Bereichen zu bieten, darunter die Geräte selbst, Betriebssystemversionen und Sicherheitspatches.

## / Lösung /

Thames Water prüfte zahlreiche Lösungen auf dem Markt, bevor die Entscheidung schnell auf das vollständig robuste Android Tablet ZX10 von Getac fiel. Es überzeugte mit der Kombination aus hoher Leistungsfähigkeit, intuitiver Bedienung und absolut robuster Zuverlässigkeit in einem schlanken, vielseitigen Profil.

Zu den wichtigsten Merkmalen des ZX10 gehören die Qualcomm Snapdragon 660 Mobile Platform und ein Adreno™ 512-Grafikprozessor. Diese sorgen für eine reibungslose Benutzenerfahrung und effiziente Workflows in verschiedensten Anwendungsszenarien. Ein im laufenden Betrieb austauschbarer Doppelakku, der eine ganze Schicht durchhält, sowie der LumiBond-Touchscreen, der auch bei Sonnenlicht, Regen oder mit Handschuhen problemlos funktioniert, tragen zusätzlich zur Produktivität unter verschiedensten Witterungsbedingungen bei.

Wie alle Geräte von Getac ist auch das ZX10 von Grund auf robust gebaut, um eine herausragende Zuverlässigkeit und Sicherheit zu gewährleisten. Es ist nach MIL-STD-810H zertifiziert und erfüllt die Schutzart IP66, d. h. es hält ohne Probleme Stürzen aus bis zu 1,8 Metern Höhe, Stößen, Regen, Vibrationen, Staub und Flüssigkeiten stand. Zudem kann es bei Temperaturen von -29°C bis 63°C und somit das ganze Jahr über betrieben werden. Trotz dieser durchweg robusten Ausführung hat das ZX10 nur eine Dicke von 17,9 mm und ein Gewicht von gerade mal einem Kilo, sodass es sich hervorragend für den mobilen Einsatz im Außendienst eignet.

Entscheidend ist, dass das ZX10 ein Android Enterprise Recommended-Gerät ist und somit ab dem Veröffentlichungsdatum mindestens fünf Jahre lang Sicherheits-Patches erhält, was Thames Water langfristig Sicherheit bietet. Darüber hinaus hat sich Getac verpflichtet, drei Android-Versionen für jede Geräteserie zu unterstützen (Version bei Ausgabe plus zwei Versionsupdates).

Die von Getac vorgeschlagene Android-Supportstrategie bot nicht nur die erforderliche Sicherheit, die Geräte mit 90-tägigen Sicherheitsupdates bis 2030 unterstützen zu können, sondern ermöglicht es Thames Water auch, neue Android-Funktionen zeitnah zu nutzen.

## / Vorteile /

Seitdem die Außendiensttechniker die ZX10 Tablets von Getac nutzen, genießt Thames Water die Vorteile der neuen Android-Umgebung, darunter weniger Ausfallzeiten, schnellere Problemlösung und größere Kundenzufriedenheit.

„Wir haben fantastisches Feedback von unseren Außendienstmitarbeitern erhalten“, sagt Ayajo. „Die ZX10 sind eine große Bereicherung für das Team, da sie in einer Vielzahl von Szenarien ein neues Maß an Leistung und Zuverlässigkeit bieten. Ob bei der Wartung unserer Wasseraufbereitungsanlagen oder bei der Arbeit vor Ort mit Kunden – unsere Ingenieure wissen, dass sie sowohl über die Hardware als auch die Software verfügen, die sie benötigen, um ihre Arbeit so effizient wie möglich zu erledigen.“

Neben der Bereitstellung der Geräte selbst – zusammen mit der Peripherie, einschließlich abnehmbarer Tastaturen und Handschlaufen – arbeitet Getac auch eng mit Thames Water zusammen, um kontinuierlichen Support in den wichtigsten Bereichen zu bieten, darunter regelmäßige Android-Sicherheitspatches, Gerätwartung, Betriebssystem-Updates und Salesforce-Integration.

„Diese Android-Migration ist ein langfristiges Projekt für Thames Water, daher wussten wir, dass wir einen Partner brauchen, der uns bei jedem Schritt begleitet“, so Ayajo. „Neben der Bereitstellung erstklassiger Hardware und Zubehör haben sich die Technologieexperten von Getac auch nahtlos in unser Team integriert. Sollten Probleme auftreten, können wir uns darauf verlassen, dass sie schnelle Lösungen finden und dafür sorgen, dass unsere Außendienstmitarbeiter optimal arbeiten können, sodass wir uns keine Sorgen machen müssen.“

## / Über Thames Water /

Thames Water fördert, behandelt und liefert täglich 2,5 Milliarden Liter Leitungswasser an über 10 Millionen Kunden in London und im Themse-Tal und ist damit das größte private Versorgungsunternehmen im Vereinigten Königreich. Über sein Netz von Abwasserpumpwerken und Kläranlagen werden täglich 4,6 Milliarden Liter Abwasser entfernt, behandelt und entsorgt.

