

Edito

Pour répondre aux attentes très concrètes et renforcer notre communication auprès de nos clients, Hub télécom édite sa **première newsletter**.

Notre objectif premier, vous mettre à l'honneur en vous donnant chaque trimestre la parole à travers le recueil de vos témoignages sur votre expérience de collaboration avec Hub télécom.

Cette première newsletter sera aussi pour vous le moyen de partir à la découverte de votre opérateur à travers la présentation de ses offres et services, bien entendu, mais également des moyens et des hommes qui, chaque jour, oeuvrent pour votre satisfaction.

Il ne reste plus qu'à vous souhaiter une bonne lecture et vous remercier une fois de plus pour votre fidélité.

Une journée avec...



Servair fait confiance à la solution Assist de Hub télécom pour suivre en temps réel sa flotte de camions.

*Etre plus efficace et plus productif, tel est l'enjeu permanent des prestataires d'Air France. **Marc Derenne (M.D.)**, Responsable des Méthodes Industrielles du Groupe Servair et **Isabelle Vassiliere (I.V.)** Responsable des programmes et Dimensionnement Catering des Méthodes Industrielles, expliquent pourquoi dans ce contexte, le spécialiste du catering aérien a choisi l'outil de géolocalisation de Hub télécom.*

Pourquoi avoir choisi la solution Assist de Hub télécom ?

M.D. / I.V. : Le projet remonte au début 2006 quand Air France a sollicité tous ses sous-traitants d'Orly et de Roissy afin d'optimiser leur temps d'intervention sur les avions au sol. Pour notre part, nous intervenons à trois niveaux : le catering (boisson, repas...), le nettoyage de la cabine et l'armement cabine. Nous cherchions surtout une solution pour le catering. Il y avait plusieurs technologies sur le marché mais nous avons décidé de travailler avec Hub télécom. C'est une entreprise que nous connaissons bien et elle avait l'intérêt d'avoir une solution d'automatisation complète de la touchée Avion sans intervention humaine.

Comment s'est déroulé le déploiement de la solution ?

M.D. / I.V. : Nous avons eu quelques soucis au démarrage car le dimensionnement était insuffisant. Mais cela s'est réglé peu à peu et aujourd'hui, les trois entreprises concernées (Servair, Air France et Hub télécom) sont satisfaites du résultat.

Concrètement, comment cela se passe ?

M.D. / I.V. : Nous avons équipé près de 300 camions avec des capteurs dont les informations sont envoyées directement dans le système de géolocalisation. Sur chaque vol (Air France envoie les programmes de vols à J-1), Servair affecte une mission. Il peut y avoir 1, 2 ou 3 camions par mission en fonction du temps d'escale et du type d'avion. La mission comporte quatre jalons qui vont du départ du premier camion au retour du dernier. Toutes les informations sont envoyées en temps réel sur les serveurs de Hub télécom et de Servair. Mais également dans le système d'Air France qui peut faire une remontée s'il y a une anomalie. A tout moment, le régulateur de la flotte connaît la position des camions et peut optimiser leur gestion en fonction des besoins car nous intervenons sur 90 vols longs-courriers et 200 moyens-courriers AF environ sur CDG.

Et que faites-vous quand il y a un problème ?

M.D. / I.V. : Il y a en effet parfois des problèmes. Ça peut être des pannes de capteurs, des problèmes sur le système, des interventions à réaliser sur le camion... C'est pourquoi la maintenance est très importante. Il faut que le parc soit bien entretenu. En cas de problème, nous avons trois niveaux d'alerte (vert, orange ou rouge). Mais le régulateur peut passer à tout moment en manuel pour valider l'opération.

Quel bilan tirez-vous de l'intégration d'Assist ?

M.D. / I.V. : Aujourd'hui, la solution a fait ses preuves même si elle évolue en permanence. Nous avons beaucoup travaillé avec Hub télécom autour de cette solution mais c'est aussi un aventure à trois avec Air France qui nous a permis d'aller beaucoup plus vite.

Avez-vous l'intention de déployer Assist pour d'autres interventions ?

M.D. / I.V. : Nous avons retenu la solution de Hub télécom pour l'armement cabine mais elle n'a pas encore été mise en place car nous voulons d'abord capitaliser sur le catering. Quant au déploiement de la solution avec d'autres compagnies, ce n'est pas impossible mais on ne peut le faire qu'avec une compagnie qui fonctionne en hub comme Air France sur CDG et Orly. C'est aussi une question de coût et de disponibilité de flux d'informations.



Assist aide les entreprises à gérer leur flotte

La solution de géolocalisation de Hub télécom permet d'optimiser les parcs de véhicules. Elle est la réponse adéquate pour les entreprises qui travaillent en flux tendu.

Avec le développement des télécoms et de la mobilité, la géolocalisation est devenue un outil précieux pour les entreprises qui souhaitent optimiser leur flotte de véhicules. **Hub télécom** a bien compris cet enjeu en développant **Assist, une solution dédiée à la gestion de flotte géolocalisée des véhicules d'assistance aéroportuaire**.

« Savoir si le véhicule roule suffisamment ou non, si son niveau de carburant n'a pas trop baissé, sur quelle zone il intervient, etc. Autant d'informations qui, lorsqu'elles sont contrôlées et analysées, permettent à une entreprise de mieux gérer son parc et donc d'être plus productive » explique **Ronald Kirjner, Responsable Marketing Solutions Métiers** chez Hub télécom.

Le besoin est particulièrement fort dans les aéroports car une fois que l'avion est au sol, les entreprises doivent intervenir très vite et de nombreux véhicules différents circulent autour de l'appareil. « A Paris, les sous-traitants des compagnies aériennes sont soumis à une pression constante de leurs clients sur le temps et la qualité des prestations. Cette pression quotidienne conduit les opérationnels à demander des outils métiers adaptés pour mieux gérer les engins et le personnel de piste » précise Ronald Kirjner.

Grâce à **Assist**, le sous-traitant gère au plus précis sa flotte. Il peut assigner automatiquement des véhicules à une mission, suivre en temps réel leur travail, savoir s'il y a eu des incidents (pannes, chocs, etc.) et avoir une remontée immédiate de l'information.

Toutes les données sont envoyées sur le serveur de Hub télécom qui héberge l'application. Elles sont ensuite transmises sur le portail web du client qui peut contrôler à tout moment sa flotte et analyser l'activité de ses véhicules. Aujourd'hui, la solution équipe avec succès **300 camions chez Servair**. Par ailleurs, d'autres projets devraient bientôt démarrer.

[En savoir plus...](#)

Contactez-nous ou [cliquez](#) pour nous écrire

Service client 7/7j et 24/24h
00 33(1) 74 37 24 24

À découvrir

OFFRE VOIX

Téléphonie fixe



Hub télécom fait évoluer ses tarifs de téléphonie fixe. C'est le moment d'en profiter !

- Vous emménagez sur les plates-formes sans souhaiter investir ni renouveler votre équipement téléphonique.
- Vous êtes déjà équipé et souhaitez bénéficier de la qualité de notre réseau et de nouveaux tarifs.

Hub télécom a votre solution à partir de 19 euros HT/mois et par ligne.

La nouvelle offre de téléphonie Hub télécom c'est aussi :

- **Des forfaits avantageux sur vos communications** vers les fixes et vers les mobiles en France ainsi que vers l'Europe et les 12 zones internationales à partir de 4 euros HT/mois.
- **Des solutions économiques** avec la gratuité de vos appels intra-entreprises, la gratuité de vos appels intra-plates-formes, des remises complémentaires jusqu'à 10% du tarif de vos communications, une facturation à la seconde dès la 1ère seconde.
- **Des services à valeur ajoutée** avec les délais accélérés, les délais urgents et les délais d'intervention garantis.
- **Un catalogue complet d'équipements** et

SERVICE CLIENT

Service Client Hub télécom



Le Service Client Hub télécom renforce sa qualité de service.

Afin de vous offrir la qualité de service que vous attendez et de vous répondre dans les meilleurs délais, Hub télécom met à votre disposition un nouveau moyen de contacter votre service client.

Ainsi, en plus du 01 74 37 24 24, vous avez désormais la possibilité de contacter votre service client aux adresses suivantes :

information@hubtelecom.com

Pour toute demande d'information et de conseil sur nos produits et services, notre société, votre facture ou pour passer une commande, écrivez-nous à cette adresse.

Votre chargé de clientèle s'engage à vous répondre sous 48 heures, du lundi au vendredi de 8 à 18 heures.

support@hubtelecom.com

Pour toute demande d'information sur un incident préalablement déclaré par téléphone au 01 74 37 24 24, contactez-nous à cette adresse. Votre chargé de clientèle s'engage à vous répondre sous 2 heures, du lundi au vendredi de 8 à 18 heures.

d'accessoires en location/entretien ou vente.

Pour découvrir la nouvelle offre de téléphonie Hub télécom, [cliquez ici](#) ou demandez à être contacté par votre commercial en écrivant à information@hubtelecom.com

[En savoir plus...](#)

reclamation@hubtelecom.com

Pour toute requête sur votre facture, les produits et services souscrits ou encore votre commande, écrivez-nous à cette adresse. Votre chargé de clientèle s'engage à répondre sous 24 heures, du lundi au vendredi de 8 à 18 heures.

[En savoir plus...](#)

Agenda

Hub télécom au SITL Europe 2009



Hub télécom sera présent au SITL, le salon international des solutions logistiques, qui se déroulera du 24 au 26 mars 2009, au parc des expositions de la Porte de Versailles à Paris.

[En savoir plus...](#)

Passenger Terminal Expo 2009



Du 24 au 26 mars 2009, la 15ème conférence et exposition internationale sur la conception, la gestion, la sécurité et la technologie des aéroports de passagers se tiendra à l'ExCeL London, en Grande-Bretagne.

[En savoir plus...](#)

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous pouvez à tout moment demander à accéder, faire rectifier ou supprimer les informations personnelles vous concernant en adressant une demande écrite auprès de Hub télécom - Roissypole le Dôme, 4 rue de la Haye - BP11937 Tremblay-en-France - 95732 Roissy Charles de Gaulle Cedex. Si vous ne souhaitez plus recevoir de courriels de la part de Hub télécom, vous pouvez vous désabonner.