



TANKSTELLEN-VOLLVERSORGER TOPTAQ SETZT IM KUNDENDIENST AUF BLACKBERRY

Egal ob es sich um die Klimaanlage, die gesamte Haustechnik einer Tankstelle oder die unterirdischen Treibstoff-Tanks handelt – wann immer ein kleineres oder größeres Problem auftaucht, ist die Full Service-Firma TOPTAQ mit Sitz in Hamburg mit ihrem Wartungsservice zur Stelle, um den Schaden zu beheben. Mit ihrem flexiblen Team von 130 Mitarbeitern betreut das Unternehmen 14.000 Tankstellen in Deutschland, darunter nicht nur die der großen Konzerne, sondern auch die traditionsreichen Freien Tankstellen im Lande.

DIE HERAUSFORDERUNG

Die Hamburger Tankstellenexperten koordinieren hoch qualifiziertes Technik- und Servicepersonal in ganz Deutschland, das jede Störungsmeldungen schnell und effizient beheben muss. Ständige Erreichbarkeit der Techniker und Servicekräfte sowie eine solide Anbindung an die Zentrale sind da unabdingbar. Früher wurden Aufträge hauptsächlich über Telefon den einzelnen Mitarbeitern zugeteilt und besprochen. Das war nicht nur aufwändig, zeitraubend und teuer sondern auch fehleranfällig. „Bei der Suche nach einer idealen mobilen Kommunikationslösung stand daher der Gedanke im Vordergrund, dass Außendienst-Mitarbeiter auf unser maßgeschneidertes ERP-System von unterwegs aus zugreifen können“, sagt IT-Administrator Stephan Giehl.

DIE LÖSUNG

Heute nutzt TOPTAQ BlackBerry® Smartphones und den BlackBerry® Enterprise Server in Kombination mit einer hochentwickelten Software-Lösung von SCHIFFL Mobile, zur mobilen Anbindung des Enterprise Resource Planning (ERP). „BlackBerry überzeugte uns mit seinen bewährten Features wie dem E-Mail Push-Service – da viel uns die Wahl leicht“, erinnert sich Giehl.

„Wir nutzen BlackBerry heute deutschlandweit, um unsere Service-Einsätze so schnell und effizient wie möglich zu organisieren“, fährt Stephan Giehl fort. „Die Lösung kommt unserer Unternehmensstruktur sehr entgegen. Der Disponent in der Hamburger Zentrale teilt unsere Techniker nun per E-Mail für ihre bundesweiten Einsätze ein.“

Der Rollout der Lösung erfolgte in zwei Phasen. In der Beta-Phase erhielt nur ein Teil der Techniker BlackBerry-Geräte. Nach nur wenigen Feinjustierungen ging es zügig in die zweite Phase, in der die Technologie in kürzester Zeit unternehmensweit eingeführt wurde.

Das Set-up und die konsequente Nutzung von BlackBerry hat die einst umfangreiche Kommunikationsstruktur des Unternehmens spürbar vereinfacht. Meldet ein Kunde eine Störung, landet die Meldung über das Intranet direkt beim Einsatzdisponenten in Hamburg, der dann entscheidet, ob ein TOPTAQ-Gebietstechniker oder ein anderer Spezialist beauftragt wird. Der gewählte Techniker erhält seinen Einsatzbefehl sowie seine Anweisungen über MS Exchange per E-Mail und loggt sich dann in das TOPTAQ ERP-System ein, um weitere Informationen zum Kunden zu erhalten.

VORTEILE

**ERHÖHTE
PRODUKTIVITÄT**
KOSTENSENKUNG
**EINFACHE
IMPLEMENTIERUNG**

„Wir haben sehr gute Erfahrungen mit BlackBerry gemacht und würden denselben Weg erneut beschreiten. Wir legen größten Wert darauf, schnell am Markt agieren zu können und mit Informationen systematisch und strukturiert umzugehen. Die Einführung von BlackBerry unterstützt uns darin, schnell, mobil und erreichbar zu sein.“

Stephan Giehl,
IT-Administrator, TOPTAQ

DIE VORTEILE

Der neue Prozess spart TOPTEQ Zeit und Geld: „Wir sparen bei jedem unserer über 80 Techniker bis zu sieben Stunden pro Woche. Die Produktivität unserer Mitarbeiter konnte also klar gesteigert werden. Jeder kann es selbst finanziell überschlagen, dass und wie deutlich sich diese Lösung rechnet“, so Giehl.

Grob geschätzt kommen auf diese Weise schon nach wenigen Monaten Einsparungen in Höhe von einigen Tausend Euro zusammen, so dass sich die Lösung in sehr kurzer Zeit amortisiert. "Die Anwendung von SCHIFFL Mobile hat rund 20.000 Euro gekostet", sagt Stephan Giehl. "Dies hat sich bereits in vier Monaten amortisiert." Der Return of Investment ist also als exzellent zu bewerten.

„Die Einführung verlief so gut wie reibungslos“, erzählt der IT-Administrator. „Vor allem unsere Techniker sind sehr zufrieden, denn sie empfinden das neuartige, IT-gestützte Arbeiten als massive Entlastung. Das ist keine Selbstverständlichkeit, denn unsere Techniker sind eigentlich Hydrauliker, die es gewohnt sind, an großem Gerät hart zuzupacken. Das spricht für die hohe Qualität und gute Bedienbarkeit der BlackBerry-Geräte.“

Mit BlackBerry und ERP kann TOPTEQ auch auf die neusten Trends und Anforderungen in der Branche reagieren: Es sei jetzt schon abzusehen, so Giehl, dass immer mehr Tankstellen in Zukunft eine automatisch verschickte, so genannte „Abmeldung“ verlangen werden, sobald eine Störung behoben wurde. „Mit unserem ERP-System sind wir locker in der Lage, unseren Kunden die gewünschten „Abmeldungen“ zeitnah und automatisch zu schicken.“

„Wir haben sehr gute Erfahrungen mit BlackBerry gemacht und würden denselben Weg erneut beschreiten“, betont Stephan Giehl. „Wir legen größten Wert darauf, schnell am Markt agieren zu können und mit Informationen systematisch und strukturiert umzugehen. Die Einführung von BlackBerry unterstützt uns darin, schnell, mobil und erreichbar zu sein.“

For further information: www.blackberry.com/go/success

**BLACKBERRY FALLSTUDIE
TOPTEQ**

