

# TOPTEQ USNADŇUJE KOMUNIKACI A ZLEPŠUJE ZÁKAZNICKÉ SLUŽBY DÍKY ŘEŠENÍ, KTERÉ PŘINÁŠÍ BLACKBERRY.



Více než 14 000 čerpacích stanic po celém Německu se každý den snaží poskytovat cestujícím vysoce kvalitní služby, produkty a pohodlná odpočívadla.

Za tímto účelem podniky jako TOPTEQ Tankstellen-Technik GmbH, servisní společnost se sídlem v Hamburgu, nabízejí technickou údržbu budov čerpacích stanic, například v oblasti vytápění, ventilace, klimatizace a chlazení. Ať už je to problém s klimatizačním systémem nebo hlásí čerpací stanice závadu na některé z palivových nádrží, TOPTEQ je připraven pomoci.

## VÝZVA

TOPTEQ má po celé zemi sto třicet zaměstnanců, kteří jsou připraveni reagovat na nečekané problémy a efektivně a rychle je vyřešit. Je zapotřebí, aby byli zaměstnanci stále ve spojení, a proto si společnost začala všimnout četných nedostatků v používání mobilních zařízení. Zpracovávání objednávek a plánování úkolů pro zaměstnance přes mobilní telefony se ukázalo jako komplikované, nákladné, náročné na čas a často vedlo k omylům. „Hledali jsme proto mobilní zařízení, se kterým by zaměstnanci v terénu měli přístup k našemu speciálnímu nástroji k plánování podnikových zdrojů“, vysvětluje správce IT Stephan Giehl.

## ŘEŠENÍ

Dnes TOPTEQ využívá na bázi podnikového serveru BlackBerry® zařízení BlackBerry® smartphone, která jsou vybavena důmyslným softwarem od společnosti SCHIFFL Mobile, díky němuž se lze mobilně připojovat k systému plánování podnikových zdrojů (systém ERP - Enterprise Resource Planning). Giehl dodává: „Když jsme hledali vhodné mobilní řešení, stalo se pro nás zařízení BlackBerry smartphone díky svým tradičním vlastnostem, jako je služba Push e-mail, přirozenou volbou.“

„Nyní používáme zařízení BlackBerry smartphone k rychlému a efektivnímu řízení údržbářských prací po celém Německu. Řešení BlackBerry skvěle zapadá do struktury naší společnosti. Personální koordinátor sídlí v Hamburgu a nyní může řídit naše techniky po celé zemi na dálku - objednávky a úkoly jednoduše zasíláme e-mailem.“

TOPTEQ zaváděl službu BlackBerry, vybavenou systémem ERP, ve dvou fázích. Během počátečního zkušebního provozu dostalo zařízení BlackBerry smartphone jen několik techniků, aby je otestovali. Ovšem po několika menších úpravách bylo zařízení v krátké době připraveno k zavedení napříč celou společností.

Zavedení a používání zařízení BlackBerry smartphone zjednodušilo řízení dříve komplikovaných komunikačních procesů ve společnosti. Jakmile zákazník po internetu nahlásí závadu u společnosti TOPTEQ, je přímo přeposlána koordinátorovi v Hamburgu, který rozhodne o tom, zda se zakázka zadá oblastnímu technikovi společnosti TOPTEQ nebo specialistovi. Technik nebo specialista okamžitě obdrží informaci o zakázce na zařízení BlackBerry prostřednictvím služby Microsoft Exchange a přihlásí se do systému ERP, kde získá podrobnější informace a instrukce.

## KLÍČOVÉ BODY:

**ZVÝŠENÁ  
PRODUKTIVITA  
ÚSPORA NÁKLADŮ  
SNADNÉ ZAVEDENÍ  
SLUŽBY**

*“ Krátká doba reakce a schopnost systematicky a uspořádaně zpracovávat informace jsou nezbytné, chceme-li v naší oblasti uspět. Díky BlackBerry jsme mobilní, rychlí a dostupní”*

Stephan Giehl,  
správce IT, TOPTEQ

## VÝHODY

Nová služba ušetřila společnosti TOPTAQ velké množství času i peněz: „Rozdělím-li úsporu času na jednotlivé techniky, ušetří každý technik až sedm hodin času týdně. Dříve neproduktivní čas lze nyní využít efektivněji - sami si můžete udělat představu, kolik peněz tím ušetříme,“ dodává Giehl.

Již po několika měsících ušetřil nový systém částku odhadem několik tisíc eur. Investice se prakticky navrátila během velmi krátké doby. „Aplikace společnosti SCHIFFL Mobile stála 20 000 eur,“ říká Stephan Giehl. „Tato částka byla splacena již po čtyřech měsících.“ Návratnost investice je vynikající.

„Zavedení služby proběhlo bez potíží,“ prohlašuje Giehl. „Nelze opominout ani vynikající přijetí zařízení BlackBerry mezi techniky, kteří jsou velmi spokojeni se stávajícím řešením a vidí v zavedení služby obrovské vylepšení.“

Společnost TOPTAQ je nyní připravena vyhovět celé řadě požadavků ze strany operátorů čerpacích stanic. Stále více čerpacích stanic nyní vyžaduje automatické zaslání zpráv, jakmile servisní společnost problém vyřeší, aby mohly obnovit normální provoz v nejkratší možné době. „Díky systému ERP na zařízeních BlackBerry smartphone jsme nyní schopni reagovat rychle na jakýkoli problém, který zákazník ohlásí, a okamžitě poslat zprávu o odstranění závady, jakmile technik dokončí práci. Došlo tak k výraznému zlepšení naší schopnosti reagovat na podněty a tím i ke zlepšení kvality služeb.“

Krátká doba reakce a schopnost systematicky a uspořádaně zpracovávat informace jsou nezbytné, chceme-li v naší oblasti uspět. Díky BlackBerry jsme mobilní, rychlí a dostupní,“ zdůrazňuje Stephan Giehl.

Více informací najdete na: [www.blackberry.com/go/success](http://www.blackberry.com/go/success)

**PŘÍPADOVÁ STUDIE BLACKBERRY  
TOPTAQ**

 **BlackBerry®**