



A BLACKBERRY MEGOLDÁS ALKALMAZÁSÁVAL A TOPTEQ HATÉKONYABBÁ TESZI A KOMMUNIKÁCIÓT ÉS TÖKÉLETESÍTI AZ ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁST.

Németországban több mint 14 ezer szervizállomás dolgozik azon nap mint nap, hogy minőségi szervizszolgáltatást és szükségleti termékeket, valamint kényelmes pihenőhelyeket biztosítson az utazó emberek számára.

Ahhoz, hogy ezt elérhessék olyan vállalatok, mint például a TOPTEQ Tankstellen-Technik GmbH, egy hamburgi székhelyű, teljes körű szolgáltatásokat nyújtó vállalat, karbantartási szolgáltatásokat biztosítanak az állomások épületgépészetéhez, például a fűtéshez, szellőztetéshez, légkondicionáláshoz és hűtéshez. Akár a légkondicionáló rendszer hibásodik meg, akár az üzemanyagotöltő állomás jelez hibát egy tartálynál, a TOPTEQ mindig készen áll, hogy segíthessen.

A KIHÍVÁS

A TOPTEQ országsszerte 130 alkalmazottat foglalkoztat, minden pillanatban készen állva, hogy a legváratlanabb problémákat is a lehető leggyorsabban és leghatékonyabb módon megoldhassák. Mivel a vállalat alkalmazottjainak minden pillanatban kapcsolatban kell állniuk egymással, a vállalat számos hátrányra kezdett felfigyelni mobiltelefon-készletében. Igen összetett, költséges, időigényes feladatnak bizonyult a rendelések kezelése és a személyzet munkájának összehangolása mobiltelefonok segítségével, ami nemegyszer hibákhoz vezetett. "Éppen ezért elkezdtünk olyan mobil készülékek után kutatni, amelyek terepen dolgozó munkatársaink számára képesek biztosítani testreszabott vállalati erőforrás-tervezési rendszerünket", fejtette ki Stephan Giehl, a vállalat IT igazgatója.

A MEGOLDÁS

Jelenleg a TOPTEQ olyan BlackBerry® okostelefonokat használ BlackBerry® Enterprise Server vállalati kiszolgálón keresztül, amelyek a SCHIFFL Mobile által kifejlesztett korszerű szoftveralkalmazással felszerelve lehetővé teszik, hogy vállalati erőforrás-tervezési (Enterprise Resource Planning - ERP) rendszerünkhöz bárholnan csatlakozhassunk. Giehl úr megjegyezte: "A mobil megoldás választásánál, hagyományos jellemzőinek, mint amilyen a "push-email" funkció, köszönhetően a BlackBerry jelentette számunkra a természetes választást.

"Most már Németország egész területén használjuk a BlackBerry smartphone telefonokat, segítségükkel a lehető legnagyobb hatékonysággal és gyorsasággal vagyunk képesek kezelni szervizelési műveleteinket. A BlackBerry megoldás tökéletesen illeszkedik vállalati szerkezetünkbe. Személyzeti koordinátorunk Hamburgban dolgozik de most már az országban bárhol elérni szerelőinket, távolról - egyszerűen e-mailben küldjük ki a megrendeléseket és a megbízásokat."

A TOPTEQ két fázisban telepítette az ERP-megoldással felvértezett BlackBerry telefonokat. A kezdeti próbaidőszak alatt szerelőink szűk köre kapott csak BlackBerry smartphone telefonokat, tesztelési célra. Néhány apróbb módosítást követően a megoldás már készen is állt arra, hogy a lehető legrövidebb időn belül a teljes vállalatra alkalmazzuk.

KULCSFONTOSÁGÚ PONTOK:

**MEGNÖVEKEDETT
TERMELÉKENYSÉG
KÖLTSÉGMEGTAKARÍTÁS
KÖNNYŰ BEVEZETÉS**

"A gyors reakcióidők és az információ módszeres, tökéletesen strukturált rendszerben történő feldolgozása üzleti sikereink elengedhetetlenül fontos feltételei. A BlackBerry segítségével mobilak, gyorsak és mindig elérhetők lehetünk."

Stephan Giehl,
IT igazgató, TOPTEQ

A BlackBerry telefonok telepítésével és használatba vételével a vállalat korábban igencsak komplex kommunikációs folyamatai könnyen kezelhetővé váltak. Amint egy ügyfél online továbbít egy megoldandó feladatot a TOPTÉQ-hez, azt a rendszer azonnal a személyzeti koordinátorhoz továbbítja Hamburgba, aki eldönti, hogy egy körzeti TOPTÉQ szerelőre, vagy inkább egy szakemberre bízta az adott feladatot. A kiválasztott szerelő, vagy szakember a Microsoft Exchange rendszer segítségével pillanatokon belül megkapja a kijelölt feladatot BlackBerry okostelefonján és máris beléphet a TOPTÉQ ERP-rendszerébe, hogy a feladat részleteit és az azzal kapcsolatos utasításokat megismerhesse.

AZ ELŐNYÖK

Az új megoldás rengeteg időt és pénzt takarított meg a TOPTÉQ számára: "Szerelőkre lebontva, személyenként akár heti hét órát is megtakaríthatunk a rendszerrel. A korábban improduktív időt ma már sokkal hatékonyabban használhatjuk ki - nem nehéz elképzelni, hogy ezzel mennyi pénzt takaríthatunk meg!" mondja Giehl úr.

Már néhány hónap múlva is több ezer eurós megtakarítást eredményezett az új rendszer. A beruházás igen rövid időn belül megtérül. "A SCHIFFL Mobile által kifejlesztett alkalmazás költségvonzata 20.000 euró volt", mondja Stephan Giehl. "Ez már négy hónapon belül megtérült." A befektetés hozadéka kiváló.

"A rendszer bevezetése nehézségek nélkül történt", állítja Giehl úr. "Nem hagyható figyelmen kívül az sem, hogy szerelőink nagy lelkesedéssel fogadták el a BlackBerry telefonokat: tökéletesen elégedettek a megoldással és hatalmas fejlesztésnek vélik a rendszer használatba vételét."

A TOPTÉQ ezáltal készen áll arra, hogy a szolgáltató állomások részéről érkező minden igényt ki tudjon elégíteni. Ma már egyre több állomás kéri az automatikusan küldött értesítést a karbantartó társaság által elvégzett szolgáltatásról, ezáltal a lehető leggyorsabban folytathatják normál üzemi tevékenységüket. "A BlackBerry telefonokra telepített ERP-megoldásnak köszönhetően most már képesek vagyunk azonnal válaszolni ügyfeleink által jelzett bármilyen igényre és amint szerelőnk megoldotta a feladatot, haladéktalanul kiküldhetjük az értesítést a hiba kijavításáról. Reakciósebességünk és ennek eredményeként szolgáltatásaink minősége nagymértékben javultak ezáltal.

"A gyors reakcióidők és az információ módszeres, tökéletesen strukturált rendszerben történő feldolgozása üzleti sikereink elengedhetetlenül fontos feltételei. A BlackBerry segítségével mobilak, gyorsak és mindig elérhetőek lehetünk." hangsúlyozta Stephan Giehl úr.

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

BLACKBERRY ESETTANULMÁNY
TOPTÉQ

 **BlackBerry®**