

TOPTeq USPRAWNIA KOMUNIKACJĘ ORAZ UDOSKONALA OFEROWANE USŁUGI POPRZECZ ZASTOSOWANIE ROZWIĄZANIA BLACKBERRY



Ponad 14 tysięcy stacji paliw w Niemczech dokłada codziennie wszelkich starań w celu zapewnienia osobom zmotoryzowanym wysokiej jakości usług, odpowiednich produktów oraz komfortowych miejsc przeznaczonych na odpoczynek.

Aby pomóc w osiągnięciu tego celu firmy takie, jak TOPTeq Tankstellen-Technik GmbH z siedzibą w Hamburgu, oferują pełen zakres usług, obejmujący między innymi utrzymanie i konserwację instalacji ogrzewania, wentylacji, klimatyzacji oraz chłodzenia. Niezależnie od rodzaju awarii instalacji klimatyzacji czy jednego ze zbiorników paliwa stacji benzynowej, firma TOPTeq zawsze służy pomocą.

WYZWANIE

TOPTeq zatrudnia 130 pracowników w całym kraju, gotowych w każdej chwili zaoferować swą możliwie najszybszą i najsprawniejszą pomoc w rozwiązaniu nagłych awarii. Stały kontakt z pracownikami stanowi podstawę sprawnego funkcjonowania firmy. W trakcie tego procesu zaobserwowano jednak wadliwe działanie przydzielonych urządzeń przenośnych. Zarządzanie zleceniami oraz harmonogramem planowanych prac serwisowych przy pomocy telefonii komórkowej stało się rozwiązaniem złożonym, droгим i czasochłonnym, ponadto często stanowiło źródło błędów. „W związku z powyższym poszukiwaliśmy urządzenia przenośnego pozwalającego naszym pracownikom mobilnym na korzystanie z naszego systemu ERP” - wyjaśnił administrator IT Stephan Giehl.

ROZWIĄZANIE

Obecnie TOPTeq wykorzystuje smartphona firmy BlackBerry® z oprogramowaniem BlackBerry® Enterprise Server umożliwiające, poprzez wykorzystanie innowacyjnego oprogramowania firmy SCHIFFL Mobile, połączenie w czasie rzeczywistym z systemem Planowania zasobów przedsiębiorstwa ERP. „Technologia push-email zastosowana w smartphona BlackBerry sprawiła, że wybór związany z wykorzystaniem przez firmę telefonii komórkowej okazał się niemalże oczywisty” - powiedział Giehl.

„Obecnie zarządzanie usługami serwisowymi stało się szybkie i sprawne, dzięki wykorzystaniu smartphona BlackBerry na obszarze całych Niemiec. Rozwiązanie BlackBerry jest w pełni kompatybilne ze strukturą organizacyjną firmy. „Główny koordynator zarządza zdalnie pracą serwisantów na obszarze całego kraju bezpośrednio z Hamburga. Zlecenia oraz zadania przesyłane są za pośrednictwem wiadomości email”.

Wdrożenie smartphona BlackBerry, kompatybilnych z systemem ERP firmy TOPTeq odbyło się w dwóch etapach. Wstępny proces testowania smartphona BlackBerry obejmował mniejszą grupę serwisantów. Rozwiązanie po wprowadzeniu kilku drobnych zmian było w bardzo krótkim czasie gotowe do rozdysponowania wśród pracowników firmy.

**KLUCZOWE ZALETY:
ZWIĘKSZENIE
PRODUKTYWNOŚCI,
ZMNIJSZENIE
KOSZTÓW,
BEZPROBLEMOWOŚĆ
WDROŻENIA.**

“ Krótki czas reakcji i stały przepływ informacji poprzez wykorzystanie odpowiedniego rozwiązania to niezbędne czynniki, pozwalające osiągnąć sukces w biznesie. Urządzenia BlackBerry zapewniają mobilność, szybkość reakcji i dostępność”

Stephan Giehl,
administrator IT, TOPTeq

Odpowiednie rozplanowanie i przydział smartphona BlackBerry sprawiły, że zarządzanie niegdyś skomplikowanymi procesami komunikacyjnymi firmy stało się łatwiejsze. W przypadku zgłoszenia problemu online firmie TOPTEQ, główny koordynator w Hamburgu podejmuje decyzję o przekazaniu danego zadania serwisantowi regionalnemu bądź specjalście. Po otrzymaniu zlecenia przesłanego na smartphona BlackBerry za pośrednictwem serwera Microsoft Exchange i zalogowaniu się do systemu ERP firmy TOPTEQ, serwisant lub specjalista uzyskuje dostęp do szczegółów oraz instrukcji dotyczących danego zadania.

KORZYŚCI

Wprowadzenie nowego procesu komunikacji zapewniło firmie TOPTEQ korzyści ekonomiczne oraz pozwoliło na zaoszczędzenie czasu. „Analiza czasu pracy każdego serwisanta wykazała oszczędność czasu do 7 godzin tygodniowo na jednego pracownika. Dotychczasowy bezproduktywny czas mógł zostać wykorzystany efektywniej. Pozwoliło to na duże oszczędności” - powiedział Giehl.

Po kilku miesiącach od wdrożenia nowe rozwiązanie przyniosło około kilku tysięcy euro zysku. Zwrot z inwestycji miał miejsce w bardzo krótkim okresie. „Koszt aplikacji SCHIFFL Mobile wyniósł 20 000EUR” - oznajmił Stephan Giehl. „Inwestycja zwróciła się po 4 miesiącach”. To doprawdy wspaniały wynik.

„Wdrożenie przebiegło sprawnie” - stwierdził Giehl. „Urządzenia BlackBerry zyskały ogromne uznanie wśród serwisantów, którzy postrzegają wprowadzone rozwiązanie za znakomite udoskonalenie”.

Firma TOPTEQ jest obecnie gotowa sprostać wszystkim wymaganiom stawianym przez stacje paliw. Większość z nich oczekuje informacji wysłanej niezwłocznie po usunięciu awarii. Pozwala to stacjom paliw na powrót do normalnej pracy w możliwie najkrótszym czasie. „System ERP w smartphona BlackBerry umożliwia udzielenie szybkiej odpowiedzi na zgłoszenie klienta oraz natychmiastowe przesłanie informacji niezwłocznie po usunięciu awarii przez naszego serwisanta. Jakość współpracy i oferowanych usług uległa zdecydowanej poprawie”.

„Krótki czas reakcji i stały przepływ informacji poprzez wykorzystanie odpowiedniego rozwiązania to niezbędne czynniki, pozwalające osiągnąć sukces w biznesie. Urządzenia BlackBerry zapewniają mobilność, szybkość reakcji i dostępność” - zaznaczył Stephan Giehl.

www.blackberry.com/go/success

**BLACKBERRY - ANALIZA PRZYPADKU
TOPTEQ**

 **BlackBerry®**