

”

CASE STUDY

Thema: Topcart Managed Print Service (Topcart Comfort)

Kunde: Amadeus FiRe

Ort: Frankfurt

Branche: Dienstleistungen

Zitat: *„Ich habe noch kein Unternehmen erlebt,
welches den gleichen Service bietet wie Topcart.“*



” CASE STUDY - Topcart Managed Print Service (Topcart Comfort)

Amadeus FiRe
Personalvermittlung & Interim Management GmbH
Darmstädter Landstraße 116
60598 Frankfurt am Main



i Über Amadeus FiRe

Die Amadeus FiRe AG ist einer der führenden Personaldienstleister in Deutschland. An bundesweit 19 Standorten bietet Amadeus FiRe im kaufmännischen und im IT-Bereich bedarfsgerechte und flexible Personallösungen durch die Überlassung sowie die Vermittlung von Fach- und Führungskräften in den Bereichen Accounting, Office, Banking und IT-Services. Durch die Konzernanbindung der Tochtergesellschaften „Steuer-Fachschule Dr. Endriss“ und „Akademie für Internationale Rechnungslegung“ unterstützt die börsennotierte Amadeus FiRe-Gruppe Unternehmen mit einem breiten Spektrum an komplementären Dienstleistungen, die jeweils auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten werden.

📍 Die Ausgangslage

Alle Angelegenheiten rund um die IT-Infrastruktur erledigt die interne IT-Abteilung. Dazu gehören beispielsweise Reparaturen der Hardware oder der IT-Support der Mitarbeiter. Matthias Melcher ist in der Abteilung für die Beschaffung von Hard- und Software sowie entsprechende Verbrauchsmaterialien zuständig. Vor über zehn Jahren beschaffte die IT-Abteilung Drucker und Multifunktionsgeräte in Form von „All-in-one-Paketen“ eines internationalen Herstellers. Bei diesen Paketen war der Service inklusive. Mit der Zeit nahm die Service-Qualität immer weiter ab, sodass die IT-Abteilung das Geräte-Management neu organisieren wollte. „Wir hatten schon immer eine harmonisierte Geräte-Landschaft und wollten dies auch beibehalten. Der Service unseres damaligen Anbieters strukturierte sich irgendwann um und wurde anschließend vom Ausland aus gesteuert. Für uns bedeutete das ewige Telefonate mit dem Call-Center. Insgesamt ließ der Service massiv nach, sodass der gesamte Prozess sehr aufwändig wurde“ erklärt Matthias Melcher. Dies hatte negative Auswirkungen für das gesamte Unternehmen, denn Rechnungen werden bei Amadeus FiRe wöchentlich fakturiert und stellen einen wichtigen Prozess für die Sicherung der Einnahmen dar. Durch Störungen an den Geräten und lange Abstimmungsprozesse mit dem Call Center, kam es zu ungewünschten Einschränkungen und Verzögerungen im Arbeitsablauf. Aus diesem Grund war die IT-Abteilung auf der Suche nach einer schnelleren und flexibleren Lösung, mit der die Tonerkosten gesenkt werden können. Ein Kollege empfahl daraufhin Topcart als zuverlässigen IT-Service-Partner.

💡 Die Lösung

„Wir vereinbarten einen Termin mit einem Berater von Topcart, der uns detailliert über das Managed Print Service (MPS)-Paket informierte. Das verbrauchsorientierte Gesamtkonzept überzeugte uns sofort. Das Prinzip ist dabei sehr einfach: Wir kaufen die hochwertigen Toner von Topcart ein und erhalten dafür eine herstellerunabhängige Vollgarantie für unsere Geräte inklusive.“ Beim MPS-Paket von Topcart werden die Toner nach Bedarf gekauft, wofür ein fester Preis hinterlegt ist. Dieser beinhaltet den kompletten technischen Service, alle nötigen Wartungen sowie die benötigten Ersatz- und Verschleißteile.



Die Lösung

► Wird eine Reparatur unwirtschaftlich, erhält Amadeus FiRe kostenfrei ein Austauschgerät. „Ein weiterer Vorteil ist die kostenfreie Entsorgung. Vorher mussten wir an den Standorten immer jemanden beauftragen, der dann das Gerät irgendwo kostenpflichtig entsorgte. Bei dem MPS-Paket wird dies von Topcart abgewickelt. Für verbrauchte Toner werden außerdem Leertrommelboxen zur Verfügung gestellt, die ebenfalls von Topcart abgeholt und entsorgt werden.“

Das Ergebnis

Heute nutzt das Unternehmen insgesamt 121 Geräte, darunter Faxgeräte und Arbeitsplatzdrucker an allen 19 Standorten in Deutschland. Diese werden alle seit über zehn Jahren von Topcart organisiert und betreut. Die Standorte und Abteilungen bestellen die Toner selbst, die Rechnungen werden von Frankfurt am Main bearbeitet, so verliert Matthias Melcher nie den Überblick über verbrauchte Materialien. „Seit der Zusammenarbeit mit Topcart haben wir deutlich einfachere Serviceabläufe, wir rufen bei unserem Berater an und er kümmert sich um jegliche Probleme oder Abholungen an allen Standorten. Dies ist für alle Mitarbeiter eine große Erleichterung. Wir hängen nicht mehr ewig in der Call-Center-Hotline und es gibt keine Verzögerungen beim Rechnungsversand. Ein großes Plus für uns ist unser kooperativer und sehr engagierter Berater. Wir tauschen uns einmal die Woche aus und er kümmert sich um all unsere Anliegen. Dadurch können wir uns voll und ganz unseren Aufgaben widmen.“ Mit Topcart konnte die IT-Abteilung ihre Ziele erreichen und die Kosten optimieren. Bis heute ist Matthias Melcher überzeugt von dem MPS-Konzept. „Da im Preis wirklich alles inklusive ist, haben wir keinerlei Nachberechnungen oder versteckte Kosten, beispielsweise für die Anfahrt bei Service-Einsätzen. Dadurch konnten wir die Kosten insgesamt senken und erhalten dabei qualitativ hochwertige Toner. Ich bekomme oft Anrufe von anderen Anbietern, die auf den ersten Blick ähnliche Konzepte anbieten. Wenn ich dann genauer nachfrage, kommen meist die versteckten Kosten zum Vorschein. Ich habe noch kein Unternehmen erlebt, welches den gleichen Service bietet wie Topcart.“

Unsere Top-3-Gründe für Topcart

1. Einfache Serviceabläufe
2. Fachgerechte und umweltfreundliche Entsorgung von Materialien & defekten Geräten
3. Keine Nachberechnungen oder versteckte Kosten

Mehr über Topcart Comfort unter: topcart.com/topcart-comfort-all-inclusive-concept/