



# CASE STUDY

Thema: Topcart Managed Print Service (Topcart Comfort)

Kunde: Stadtwerke Borken / Westf. GmbH

Ort: Borken

Branche: Energie & Umwelt

Zitat: *„Bei diesem verbrauchsorientierten Konzept ist der komplette Service inklusive, was für uns ein großer Vorteil ist, denn dadurch nimmt Topcart uns eine Menge Arbeit ab.“*



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

Stadtwerke Borken / Westf. GmbH  
Ostlandstraße 9  
46325 Borken



### 📄 Über die Stadtwerke Borken

Die Stadtwerke Borken/Westf. GmbH betreibt als kommunales Unternehmen die Netze zur Versorgung der Bürgerinnen und Bürger der Stadt Borken und umliegender Orte mit Elektrizität, Erdgas und Wasser und bringt als Lieferant Strom, Erdgas und Trinkwasser in Haushalte, Industrie- und Gewerbebetriebe. Mit zwei Bädern ist man außerdem im Freizeitmarkt aktiv. Rund 160 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen für eine sichere Energieversorgung, bieten kompetenten Service und Dienstleistungen rund um das Thema Energie an und kümmern sich um ein attraktives Freizeitangebot in den Bädern. Als Energieversorger mit lokaler Verantwortung unterstützen die Stadtwerke Borken in ihrem Geschäftsgebiet Engagement und ehrenamtlichen Einsatz im sportlichen, kulturellen und sozialen Bereich. Der IT-Administrator Gisbert Papenberg berichtet von seinen Erfahrungen über die Zusammenarbeit mit Topcart.

### 📍 Die Ausgangslage

Neben unserem Hauptstandort gehören zu den Stadtwerken Borken ein Freizeitbad und ein Wasserwerk. Auch an diesen Standorten werden die Drucker und Multifunktionsgeräte von uns verwaltet, insgesamt sind das ca. 60 Geräte. Anfangs haben wir viele Arbeiten in der EDV selbst durchgeführt oder einen Techniker angefordert. Das war für uns relativ aufwändig. Die Geräte mussten in jedem Fall individuell begutachtet werden, um herauszufinden, wer mit der Reparatur beauftragt werden musste und ob es noch gültige Garantien gab. Es gab verschiedene Ansprechpartner, weshalb oft viele Telefonate nötig waren, bis wir das Problem endlich lösen konnten. Aber auch wenn wir einen Ansprechpartner gefunden hatten, gab es lange Wartezeiten, bis der Techniker dann tatsächlich vor Ort war. Daher haben wir nach einer Lösung gesucht, bei der wir die Komplexität der Verwaltung reduzieren können, ohne dabei die Freiheit bei der Gestaltung unserer Geräte-Landschaft zu verlieren.

### 💡 Die Lösung

Mit einem Gutscheinheft hatten wir die Möglichkeit, die Zusammenarbeit mit Topcart zu testen, ohne vertraglich gebunden zu sein. Bei einem Gutscheinheft werden die Tonerkartuschen auf Vorrat gekauft und dann bei Bedarf abgerufen. Bis dahin verbleiben die Kartuschen bei Topcart, wodurch wir weniger Lagerkapazität vor Ort benötigen. Außerdem hatten wir damit wesentlich weniger administrative Arbeit. Wir erhielten beim Kauf eine Rechnung und bestellten dann die Kartuschen, wenn wir sie benötigten, ohne Formalitäten. Wir waren schnell von Topcart und deren Konzept überzeugt, weshalb wir nach dem Gutscheinheft auf das Topcart Managed Print Service-Konzept umgestiegen sind. Bei diesem verbrauchsorientierten Konzept ist der komplette Service inklusive, was für uns ein großer Vorteil ist, denn dadurch nimmt Topcart uns eine Menge Arbeit ab.

## Die Lösung

► Unseren Wunsch, nur noch wenige, uns gut bekannte Ansprechpartner zu haben, konnten wir mit Topcart erreichen. Der komplette Service ist inbegriffen und falls eine Reparatur unwirtschaftlich wird, erhalten wir automatisch ein neues oder gleichwertiges Gerät. Auch die hauseigenen Kartuschen von Topcart halten was sie versprechen und bieten ein sehr gutes Preis-/Leistungsverhältnis. Eine zusätzliche Unterstützung zur Verwaltung und Kontrolle der Geräte ist die Monitoring Software von Topcart: TC CARL. Sie liefert eine transparente Übersicht der Daten, Seitenzahlen und die gesamte Drucker-Landschaft. So können wir optimal beurteilen ob die Geräte an den jeweiligen Standorten noch wirtschaftlich sind oder ausgetauscht werden sollten. Ist dies der Fall, steht uns unser persönlicher Berater von Topcart zur Seite, schlägt uns passende Geräte vor und tauscht sie kostenlos aus. Da Topcart herstellerunabhängig arbeitet, haben wir die Freiheit, unsere Geräte-Landschaft nach unseren Wünschen und Anforderungen zu gestalten. Wir bekommen keine Geräte vorgegeben, sondern können aus einer großen Vielfalt auswählen.

## Das Ergebnis

Angefangen mit nur wenigen Geräten, organisiert Topcart heute unsere komplette Geräte-Landschaft an allen drei Standorten. Durch die Zusammenarbeit mit Topcart konnten wir den Aufwand auf ein Minimum reduzieren und die Verwaltung vereinfachen. Wir haben unseren persönlichen Berater und kennen die Techniker, das war uns wichtig. Mit Topcart haben wir „alles aus einer Hand“. Wenn ein Problem auftritt, wird dieses über Topcart professionell abgewickelt und wir müssen nicht mehr selbst bei jedem Gerät individuell nach einer Lösung suchen. Dadurch werden in unserer Abteilung Ressourcen geschont und wir können produktiver arbeiten.

Mehr über Topcart Comfort unter: [topcart.com/topcart-comfort-all-inclusive-concept/](https://topcart.com/topcart-comfort-all-inclusive-concept/)