

”

CASE STUDY

Thema: Topcart Managed Print Service (Topcart Comfort)

Kunde: Stadtwerke Sulzbach/Saar GmbH

Ort: Sulzbach

Branche: Energie & Umwelt

Zitat: *„Bei Topcart haben die Stadtwerke Sulzbach/Saar einen IT-Servicepartner der sich rund um die Uhr um die Geräte kümmert und bei der Optimierung unterstützt.“*

STADTWERKE
Sulzbach/Saar 
GmbH

Topcart.
The simplest way

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

Stadtwerke Sulzbach/Saar GmbH
Sulzbachtalstraße 20
66280 Sulzbach



Über die Stadtwerke Sulzbach/Saar GmbH

Die Stadtwerke Sulzbach/Saar GmbH wurden im Jahre 1870 gegründet, um die Bürger von Sulzbach mit Energie zu versorgen. Im Laufe der Zeit wurden die klassischen Versorgungsaufgaben Wasser, Strom und Erdgas durch neue Angebote wie Fernwärme ergänzt. Die Stadtwerke Sulzbach/Saar haben sich darüber hinaus vom reinen Energieversorger zu einem vielseitigen Dienstleistungsunternehmen entwickelt.

Die Ausgangslage

Die Stadtwerke Sulzbach/Saar GmbH bezog ihre Großdrucker und Toner lange Zeit in Form von „All-in-one-Paketen“ bei großen internationalen Herstellern, bei denen der Service inklusive ist. Dieser wird laut Robert Stegmann, Verkaufsleiter der Stadtwerke, jedoch immer schlechter, während im gleichen Zug die Preise der Pakete steigen oder sogar abgeschafft werden. Des Weiteren wird ein Teil des Service-Centers ins Ausland verlagert, sodass Techniker nur über eine Hotline angefordert werden können. „Unser damaliger IT-Service Partner verlagerte irgendwann das Service-Center nach Irland, danach dauerte es noch länger bis ein Techniker vor Ort war. Bei Störungen telefonierten wir jedes Mal mit einer anderen Person und schilderten die Sachlage immer wieder aufs Neue, auch wenn das Problem öfter an einem Gerät auftrat und eigentlich bekannt war. Außerdem sprachen die Mitarbeiter mit uns nicht auf Augenhöhe, d.h. wir erhielten immer erst die ‚Standard-Lösungen‘ oder unnötige Ratschläge. Der gesamte Prozess war mit sehr viel Aufwand verbunden und erforderte viel Zeit“ so Robert Stegmann.

Die Lösung

Seit zwei Jahren hat die Stadtwerke Sulzbach/Saar GmbH einen Teil der Geräte in der Vollgarantie von Topcart. In dem verbrauchsorientierten Managed Print Service-Paket erhalten die Stadtwerke alle Leistungen aus einer Hand. Dazu gehören Wartung, technischer Service, Ersatzteile und die Entsorgung. Besonders der schnelle Service und der persönliche Ansprechpartner überzeugen Herrn Stegmann: „Die Kommunikation ist viel persönlicher, da wir einen festen Ansprechpartner haben, der uns und unsere Geräte kennt. Wir können oft bereits am Telefon klären, wie das Problem gelöst werden kann oder welche Ersatzteile erforderlich sind. Diese bringt der Techniker dann gleich vorbei und baut sie ein. Innerhalb von 48 Stunden ist das Problem gelöst - meist schon am nächsten Werktag.“ Bei vielen Call-Centern ist der Service darauf ausgelegt, dass das Problem selbst gelöst werden kann und nur im Notfall ein Techniker vorbei kommt. Bei Topcart haben die Stadtwerke Sulzbach/Saar einen IT-Servicepartner der sich rund um die Uhr um die Geräte kümmert und bei der Optimierung unterstützt.

Unsere Top-3-Gründe für Topcart

1. Schneller Service
2. Kompetente Techniker vor Ort
3. Einen festen Ansprechpartner

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