

Use Case

Realisierung eines EU weiten Rollout Projekts

ÜBER DEN KUNDEN

Die DKV Euro Service (heute meist unter DKV Mobility bekannt) ist ein führender europäischer Dienstleister für die Mobilitätsbranche. DKV Mobility bietet Kunden Tank- und Ladekarten sowie smarte Lösungen für Maut, Flottenmanagement und Elektromobilität an. Mit der bekannten DKV Card können Fahrer an einem der größten Tankstellennetze Europas bargeldlos tanken und weitere Services nutzen. DKV Euro Service hilft Unternehmen, Kosten und Abrechnungen zu optimieren, Routen effizienter zu gestalten und administrative Aufgaben zu vereinfachen.

Lösung: Austausch Access Points (CISCO) für 16 EU Länder (und Türkei)

Unternehmen: DKV Euro Service GmbH & Co. KG

Bereich: Verbesserung der Netzinfrastruktur

HERAUSFORDERUNG

Ziel war es die veraltete Access-Point-Technik zu erneuern und Kameraüberwachung einzuführen, um somit im gesamten Konzern leistungsfähige und einheitliche Wifi Infrastruktur nutzen zu können. Der Austausch der APs sollte an 16 Standorten in Europa (und Türkei) durchgeführt werden. Die größte Herausforderung bestand in der einheitlichen und termingerechten Installation, Integration und Inbetriebnahme der einzelnen Standorte auch bedingt durch Sprachbarrieren und Einfuhrbestimmungen. Die Standorte mussten arbeitsfähig bleiben und für die Vorbereitung standen lediglich 4 Wochen zur Verfügung.

LÖSUNG

Unsere Lösung besteht darin, den kompletten Prozess zu orchestrieren - von der Bewertung, über die Konzeption, Pilotierung bis hin zum Rollout und das flexibel skalierbar- in einem vierwöchigen Projektsprint. Um den Tausch vor Ort schnellstmöglich zu realisieren, werden die Konfigurationsdaten zentral in einer Management Cloud verwaltet und gesteuert. Der AP wird lediglich angeschlossen und bekommt über das Internet seine für den Standort benötigte Konfiguration direkt aufgespielt. Dazu nutzen unsere On-Site Techniker unsere extra für dieses Projekt entwickelte App, sowohl als Auftragstool inklusive einer Übersicht sämtlicher Aufträge- auch um den Konfigurationsprozess automatisiert anzustoßen. Darüber hinaus wird die Kundenkommunikation automatisiert. An alle Standorte werden Terminanfragen versendet, sodass der Kunde diese nur bestätigen braucht und unser Techniker diesen Auftrag sofort im Kalender sieht. Terminbestätigungen, Terminerinnerungen und Auftragsabschluss werden ebenfalls automatisiert an die Kunden mitgeteilt. Mittels unseres Tools Connect2Scale überwachen unsere Ressourcenmanager jederzeit sämtliche vereinbarten SLA's und KPI's. Sollte es bei einem Standort zu Abweichungen kommen, kommen unsere Ressourcenmanager ins Spiel und stellen durch agiles Maßnahmenmanagement eine Lösung sicher. Wir nutzen hierzu auch unser europaweites Partnernetzwerk.

ERGEBNIS

Mit unserem 360 Grad Blick und einer höchstmöglichen Automatisierung, sowie der reibungslosen Planung, Steuerung und Überwachung dieses vielschichtigen Projektes konnte die Kundenzufriedenheit sichergestellt werden. Durch Simulation und Optimierung der Fahrstrecken werden die CO2 Immissionen deutlich reduziert. Gleichzeitig optimieren wir so die Einsatzzeiten unserer Techniker und verkürzen die Projektlaufzeit. Als Rollout Spezialanbieter führt unser hoch automatisiertes Vorgehensmodell auch zu geringeren Prozesskosten.