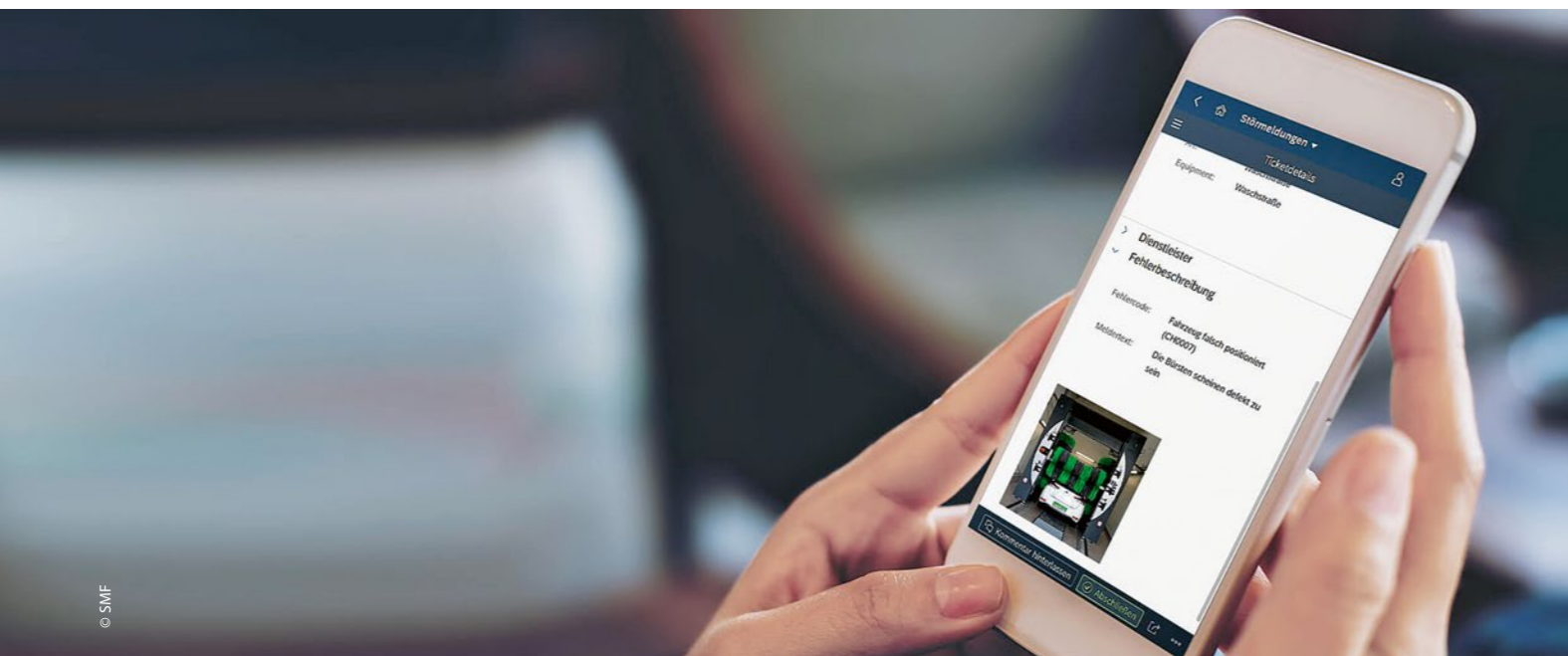


# Störungsmanagement outsourcen

Der Site Service nimmt Störmeldungen von Tankstellenkunden an – vom nicht ausgegebenen Bon bis zum HSSE-Notfall wie einer umgefahrenen Zapfsäule. Der dahinterstehende Dienstleister SMF kümmert sich bei Bedarf auch darum, den Schaden zu beheben.



Auch in der Waschanlage kommen Störmeldungen öfter vor, als vielleicht vermutet. Zum Beispiel, wenn ein Fahrzeug falsch positioniert ist.

Ob im Shop, der Waschanlage oder auf dem Forecourt: Störungen – nicht selten auch von Kunden ausgelöst – können überall und jederzeit auftreten. Sie unterbrechen den Tankstellenalltag und halten den Tankstellenbetreiber von seinen eigentlichen Aufgaben ab.

Damit er sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann, gibt es eine Lösung von IT-Dienstleister SMF: beispielsweise per Knopfdruck auf die Gegensprechanlage kann der Kunde direkt mit einem Mitarbeiter des Site Services sprechen. Der Site Service, eine technische Hotline, nimmt Störmeldungen des Tankstellenkunden an und kümmert sich um das weitere Vorgehen. Der Tankstellenbetreiber kann somit nicht nur den Störmeldepotprozess auslagern,

sondern auch die damit verbundenen und oft sehr zeitintensiven Aufgaben.

## Sehr zufrieden

Axel Mruck, Leiter Vertrieb SGE Tankstelle bei Westfalen, nutzt den Site Service seit fast 2,5 Jahren. Westfalen ist mit 25 Stationen bei SMF angebunden, eine davon eine reine LNG-Station. Der Vertriebsleiter ist sehr zufrieden mit dem Site Service: „Zum einen gibt es da die rechtliche Seite.

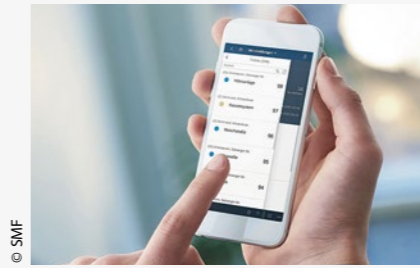
„Im Fall des Falles erfolgt eine schnelle Reaktion, etwa die Polizei oder Feuerwehr zu rufen.“

Axel Mruck, Leiter Vertrieb SGE Tankstellen Westfalen

Im Fall des Falles erfolgt eine schnelle Reaktion, etwa die Polizei oder Feuerwehr zu rufen.“ Das ist sehr wichtig, denn TRBS 3151/TRGS 751 (Technische Regeln für Betriebssicherheit) schreibt eine 24/7-Erreichbarkeit vor. Konkret heißt es unter Punkt 5.1.2: „Überwachung durch den Arbeitgeber: Wer eine Tankstelle oder Gasfüllanlage betreibt, hat diese (...) zu überwachen, notwendige Instandhaltungs- und Instandsetzungsarbeiten unverzüglich vorzunehmen und die den Umständen nach erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen zu treffen. (...) An Tankstellen oder Gasfüllanlagen mit ausschließlicher oder teilweisem Betrieb ohne Beaufsichtigung ist zusätzlich zur Gegensprechanlage (...) die Notrufnummer des Arbeitgebers oder

## Vorschau

Je nach gebuchtem Servicelevel erhält der Tankstellenbetreiber monatlich eine Übersicht aller Tickets, also aller Störmeldungen. Das Ticketsystem nennt sich Service Station Cockpit. Mehr über dieses System lesen Sie in [Sprit+ SPEZIAL](#). Die Ausgabe erscheint am 2. Juli.



einer von ihm beauftragten Stelle zur Meldung von Schäden auszuhängen.“

Neben dem rechtlichen Aspekt „ist da auch die conveniente Seite, also der Service für unsere Kunden. Wir wollen ihnen an 365 Tagen 24 Stunden täglich unseren Service zur Verfügung stellen. Und dafür muss alles reibungslos funktionieren“, führt Mruck aus.

## Drei Servicelevel

Es gibt drei Servicelevel beim Site Service. Im ersten nimmt das Team Störfälle an und gibt diese an vorab festgelegte Ansprechpartner weiter. Bei einem von Mruck erwähnten HSSE- oder Notfall wird automatisch die Polizei und/oder Feuerwehr benachrichtigt.

Im zweiten Servicelevel nimmt der Site Service die Störmeldung nicht nur an und gibt sie weiter, sondern kümmert sich auch um die Schadenabwicklung und den Abschluss des Vorfalls. Konkret heißt das, dass SMF mit den Vertragspartnern – etwa Lieferanten oder Reparaturservice – des Tankstellenunternehmers in Kontakt tritt und sich um eine Lösung kümmert.

Inwieweit SMF sich einbringt, hängt vom Tankstellenbetreiber ab. Er kann sich von SMF kontaktieren lassen, um die Kosten etwa für eine Reparatur freizugeben. Oder aber er erteilt SMF eine Hand-

lungsvollmacht, dann reagiert der Dienstleister auch ohne Absprache.

## Umfassendes Reporting

Störmeldungen kommen häufiger vor, als vielleicht vermutet. Sinnvoll ist es dann, sie auszuwerten. Einerseits werden Gründe für die technische Störung ausgewertet und andererseits die Zeiten für deren Behebung und damit die Ausfallzeiten. Das dritte Servicelevel umfasst eine solche Betreuung des Tankstellenbetreibers über den Störfall hinaus. SMF geht hierbei auf die strategische Ausrichtung der Tankstelle(n) ein. Der Tankstellenunternehmer bekommt dazu ein umfassendes Reporting.

„Es sind bereits viele verschiedene Systeme angeschlossen.“

Jennifer Papsdorf, Managing Consultant SMF

Mruck nutzt die Reportings gerne, um häufig auftretende Fehler oder Störungen auszuwerten. „Die Auswertung zeigt uns: Wo müssen wir von unserer Seite aus noch nachjustieren? Das kann etwa eine bessere Beschilderung sein oder eine anders formulierte Bedienungsanleitung des Tankautomaten. Vielleicht brauchen wir auch an der ein oder anderen Stelle doch

noch Personal, das den Kunden die Nutzung erklärt? Die Reportings geben uns hier brauchbaren Input.“

Doch nicht jede Meldung erfordert das Einschreiten seitens SMF beziehungsweise Hilfe von außen. Der Vertriebsleiter SGE Tankstelle bei Westfalen nennt als Beispiel eine Automatentankstelle, die auf dem Forecourt von Burger King steht. Tankstelle und Fast-Food-Anbieter sind eigentlich klar erkennbar getrennt. „Trotzdem drücken immer wieder Menschen beim Tankautomaten auf die Gegensprechanlage und fragen, wann ihr Burger fertig ist.“ Bei SMF kennt man das. Tatsächlich sind etwa sieben von zehn Meldungen eher Wehwechen. „Die Meldung ‚Ich bekomme keinen Beleg‘ ist der Klassiker“, sagt Jennifer Papsdorf, Managing Consultant bei SMF.

## Einfache Anbindung

Mruck empfiehlt den Site Service auf jeden Fall weiter. Einmal bewahrte er ihn vor gewaltigem Schaden: Ein Kunde hatte nach dem Tanken den Tankschlauch abgerissen und ist einfach weiter gefahren. „Der Site Service hat den Vorfall sofort gemeldet und so den Schaden massiv minimiert.“

Laut SMF gibt es keine technischen Hürden, die den Anschluss des Site Services verhindern würden. „Es sind bereits viele verschiedene Systeme angeschlossen, etwa Hectronic, Huth oder Tokheim“, sagt Jennifer Papsdorf, Managing Consultant bei SMF und versichert: „Sollte ein System bisher noch nicht angeschlossen sein, werden die Mitarbeiter von SMF entsprechend geschult.“

Das technische Know-how hat Vertriebsleiter Mruck genutzt und SMF den Zugang zur Videoüberwachung gestattet. So kann SMF noch besser erkennen, ob es sich um eine Störung handelt – oder nur um hungrige Kunden, die auf ihren Burger warten.

Bettina Göttler

Anzeige

## Caramba X-Line DryForce.

Der neue, blitzschnelle Hochleistungstrockner!

- Extrem schneller Tropfenablauf und eine nahezu mikroporenfreie Oberfläche
- Sehr gute Ergebnisse auch bei hohen Wasserhärten, schwierigen Gebläsekonfigurationen und sehr kurzen Aufrisszonen

Mehr erfahren unter [www.die-neue-wascheffizienz.de](http://www.die-neue-wascheffizienz.de)



MADE IN GERMANY

caramba

... das wirkt!

[www.caramba.eu](http://www.caramba.eu)