



CASE STUDY | TANKSTELLE

TOTALENERGIES: STANDORT REIMS CHAMPAGNE NORD

Ein robustes Sprechstellen- und Kundendienstsystem, das für ein entscheidendes Plus an Sicherheit und Effizienz im Tankstellenbereich sorgt.

TOTALENERGIES

TotalEnergies betreibt in Frankreich landesweit eine Kette mit mehr als 3200 Tankstellen und unterstützt die Entwicklung im Mobilitätsbereich mit Produkten von konventionellen Treibstoffen bis hin zu Elektro-, Wasserstoff- und CNG-Technologien (CNG = komprimiertes Erdgas). Die Tankstelle Reims Champagne Nord an der Autobahn A4 ist ein stark frequentierter Standort mit einem hohen täglichen Aufkommen an PKWs, LKWs und E-Fahrzeugen. Zu der modernen Tankstelle gehören: Mini-Supermarkt, Gastronomie, LKW-Einrichtungen, Parkmöglichkeiten und Elektro-Ladestationen. Reims Champagne Nord ist außerdem TotalEnergies erster Autobahn-Betrieb mit Wasserstoff-Tankservice und somit ein entscheidender strategischer Standort für die Entwicklung neuer Mobilitätslösungen.

COMMEND FRANCE



EMMANUEL COLLET „

France Network / Engineering & Methods /
TotalEnergies Marketing

“Über die letzten zwei Jahre haben wir unsere Standorte im Rahmen unserer langjährigen Partnerschaft mit Commend schrittweise mit SIP-Sprechstellen ausgerüstet. Der Umstieg auf SIP war ein logischer Schritt: die Lösungen bieten die hohe Stabilität, Audioqualität und Integrationsfähigkeit, die wir brauchen. Grundlage für unsere langfristige Partnerschaft sind die hoch Produkte und der konsequente technische Support. Commend kennt unsere betrieblichen Auflagen genau. Die Auslieferung geht dadurch sehr einfach und reibungslos über die Bühne. Auf diese Weise sorgen wir gemeinsam für eine einheitliche technische Ausrüstung, mehr Leistung und erhöhte langfristige Sicherheit vor Ort.“



DIE HERAUSFORDERUNG

TotalEnergies benötigte eine zuverlässige Lösung für direkte Sprechverbindungen und Hilfestellung bei:

- Anfragen von Kunden an den Zapfsäulen
- Problemen bei der Bezahlung
- Problemen in den LKW-Bereichen
- Hilfsbedarf in den Hochenergie-Bereichen (für Elektro- und Wasserstoff-Fahrzeuge), die ein hohes Maß an Sicherheit und Überwachung erfordern.

Hauptanforderungen des Kunden:

- **24/7 Kundenhilfe** am gesamten Standort (Zapfsäulen, Wasserstoff-Tankbereiche, Parkplätze)
- **Hohe Audioqualität** in der lärmbelasteten Tankstellen-Umgebung (Verkehr, LKWs, Wind)
- Erhöhte **Sicherheit** für Personal und Kunden, insbesondere in den Wasserstoff-Gefahrenbereichen
- **Zentrale Überwachung** vom Leitstand aus sowie über Fernverbindung
- **Skalierbarkeit** als entscheidendes Kriterium für die Pilotinstallation an diesem ständig weiter entwickelten Standort (neue Ladestationen, neue Energielösungen, neue Verkehrsflüsse).

DIE LÖSUNG

Die installierte **IP-Intercom-Lösung** von Commend umfasst:

- eine **serverlose SIP-Lösung**
- **Sprechstellen** an den Zapfsäulen und in den technischen Bereichen
- Speziell gestaltete **Sprechstellen für den LKW-Bereich**
- eine **Hauptsprechstelle** im Büro/Backoffice-Bereich für die zentrale Abwicklung aller Rufe
- Bedarfsweise Einbindung in:
 - **Videoüberwachungs-Systeme**
 - **IPBX**
 - standortübergreifende Plattformen für die Betreuung des Systems

DAS ERGEBNIS

Kürzere Reaktionszeiten bei Kundenrufen
 Verstärkte Sicherheit, insbesondere in den Wasserstoff- und Elektroladebereichen, in denen die Sicherheitsauflagen für gefährdete Umgebungen einzuhalten sind. Zentrale Zusammenführung aller Rufleitungen auf einer einheitlichen Benutzeroberfläche. Eine skalierbare Lösung, die perfekt auf laufende Anpassungen und Weiterentwicklung ausgerichtet ist.

1. Die **Sprechstellen** sind nahtlos in das IP-Netzwerk von TotalEnergies eingebunden.
2. Ablauf bei Kundenruf:
 - Das Leitstandpersonal nimmt den Sprachanruf entgegen,
 - wenn möglich mit **Live-Videoübertragung aus dem betroffenen Bereich**
3. Das Leitstandpersonal kann:
 - direkt mit der rufenden Person kommunizieren,
 - Aktionen auslösen (Öffnen, Fahrspur schließen, Zurücksetzen)
 - oder den Ruf an eine externe Leitzentrale weiterleiten.



Für weitere Fragen zu individuellen Lösungen steht Ihnen Ihr Commend-Ansprechpartner vor Ort gerne zur Verfügung.