



TAXIRUF ÜBER DAS INTERNET DER DINGE BEST.WAYS GMBH

Kurze Zeitreise zurück in die 90er Jahre: Ein Hotelgast bittet den Rezeptionisten, ein Taxi zu rufen. Der greift zum Telefon, hängt zwanzig Sekunden in der Warteschleife, gibt anschließend die Adresse des Hotels durch. Eine Bestellung im Stil der alten Schule.

Und heute? Da drückt der Mitarbeiter hinter der Rezeption auf eine kleine gelbe Klingel, kaum größer als ein USB-Stick. Sofort erscheint auf dem Display ein Häkchen. Bedeutet: Ein Fahrer ist informiert und unterwegs zum Hotel. Kein Griff zum Telefon, keine Warteschleife. Gäste und Mitarbeiter sparen Zeit, so die Intention der Erfinder der sogenannten Taxiklingel, die Brüder Ralph und Holger Brück, die seit 2004 den Fahrdienstvermittler Main Taxi Frankfurt betreiben. 2017 gründeten die Brüder best.ways.

DEUTSCHE TELEKOM UND BEST.WAYS GMBH

Die Aufgabe: Das Call-Center des Fahrdienstvermittlers best.ways aus Frankfurt versorgt rund 400 Taxis mit Aufträgen. Da internationale Unternehmen wie Uber den Wettbewerbsdruck erhöhen, will best.ways das Internet der Dinge nutzen, um produktiver zu werden und Mitarbeiter zu entlasten.

Die Lösung: best.ways verwandelt den IoT Service Button in die sogenannte Taxiklingel. Die kompakte, batteriebetriebene Klingel verfügt über eine SIM-Karte, die Bestellungen über das Maschinen- und Sensornetz NarrowBand IoT (NB-IoT) in die Cloud der Dinge schickt. Von dort gelangen die Daten in das Fahrtenvermittlungssystem von best.ways.

Die Vorteile: Müssen Mitarbeiter in Hotels, Restaurants und Krankenhäusern bislang zum Telefonhörer greifen, um ein Taxi zu bestellen, reicht zukünftig der Druck auf die Taxiklingel. Und auch best.ways spart Ressourcen. Mitarbeiter im Call-Center sind entlastet, das Unternehmen vermittelt trotzdem deutlich mehr Aufträge.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

INTERNET DER DINGE FÜHRT ZU MEHR PRODUKTIVITÄT

Den Unternehmern kann die Digitalisierung der Branche nicht schnell genug gehen. Die Brüder vermitteln Taxis zwar immer noch über ein Call-Center, in dem 20 Mitarbeiter rund 400 Fahrzeuge selbstständiger Taxiunternehmen – oft einzelne Fahrer – mit Aufträgen versorgen. Sie haben aber auch schon eine Abkürzung entwickelt, eine Smartphone-App. Die Taxiklingel und das Internet der Dinge (Internet of Things, IoT) gehen in puncto Effizienz jetzt noch einen Schritt weiter. Weniger Arbeit als ein Tastendruck pro Bestellung ist nicht vorstellbar. Und von der neuen Technologie profitieren nicht nur Kunden von Hotels, Restaurants und Krankenhäusern, sondern auch der Fahrdienstvermittler selbst – die Mitarbeiter im Call-Center vermitteln dank der automatisierten Bestellung deutlich mehr Aufträge. „Die Taxiklingel ist eine spürbare Entlastung für unsere Zentrale“, sagt Ralph Brück, Geschäftsführer der best.ways GmbH. „Gleichzeitig hilft uns die Lösung dabei, den Service für unsere Kunden weiter zu verbessern.“ Und diese Steigerung der Performance ist wichtig in einer Zeit, in der Fahrdienstvermittler mit Unternehmen wie Uber und FreeNow konkurrieren. Derzeit startet best.ways einen Rollout mit 500 Geräten.



DEUTSCHE TELEKOM STELLT IT-INFRASTRUKTUR ZUR VERFÜGUNG

Best.ways hat bei der Entwicklung der Taxiklingel Rückendeckung bekommen: Die Deutsche Telekom stellt dem Fahrdienstvermittler ihre IT-Infrastruktur zur Verfügung. Dazu zählen die Klingel selbst, die mit Batterie läuft und somit unabhängig ist vom Stromnetz des Anwenders, SIM-Karten und eine Cloud-Plattform. Für die Datenübertragung setzt die Deutsche Telekom auf NarrowBand IoT (NB-IoT), das Maschinen- und Sensornetz für das Internet der Dinge. Der neue Funkstandard verbraucht wenig Energie und durchdringt selbst Betonmauern. Die Taxiklingel kann also auch im Keller hängen.

Die IoT-Plattform Cloud der Dinge der Telekom sammelt die Daten der Taxiklingeln in Echtzeit. Verknüpft ist die Cloud mit dem Vermittlungssystem von best.ways, das den Auftrag automatisch an ein Taxi in der Nähe weiterleitet. best.ways kann in der Cloud der Dinge die Geräte zudem über ein Webportal überwachen, verwalten und steuern. Das Unternehmen verknüpft die Klingeln beispielsweise über ihre Seriennummer mit Adressen. Und legt fest, welche Texte auf den Displays erscheinen – etwa „einfach drücken, um ein Taxi zu bestellen.“

KUNDENSTECKBRIEF

Name: best.ways GmbH
Gründung: 2017
Hauptsitz: Frankfurt
Mitarbeiter: 20



KONTAKT:

Persönlicher Kundenberater
freecall 0800 33 01300
www.telekom.de/geschaeftskunden

HERAUSGEBER:

Telekom Deutschland GmbH
Geschäftskunden
Landgrabenweg 151
53227 Bonn



ERLEBEN, WAS VERBINDET.