

Service-Primus Miele setzt ein besonderes Tüpfelchen auf das »i«

Per Internet rund um die Uhr Reparaturtermine vereinbaren

Ein System, das mit dem Endkunden automatisch Kundendienst-Termine vereinbart? Das zuverlässig an jedem Tag des Jahres rund um die Uhr zur Verfügung steht? Und das ohne zusätzliche Personalkosten? Gibt es: Seit Januar 2006 macht die Miele Vertriebsgesellschaft in Deutschland ihren Endkunden das Angebot, Reparaturtermine zu jeder Tages- und Nachtzeit auch über das Internetportal zu vereinbaren. Möglich wird das durch die Internet-Komponente »iService« für das Servicemanagementsystem AMS 3 – beides entwickelt von der Paderborner GMS Development GmbH. Der Clou: Auch die Miele-Callcenter und spezielle Fachhändler nutzen iService, um Termine gleich am Telefon abzustimmen.



Mit jährlich vier Millionen produzierten Geräten und weltweit mehr als 15.000 Mitarbeitern gehört Miele mit Stammsitz in Gütersloh zu den international führenden Herstellern hochwertiger Haushaltsgeräte. In über 37 Ländern bietet Miele den sprichwörtlich guten Miele-Kundendienst durch eigene Mitarbeiter oder sorgfältig geschulte Fachhändler. Der Miele-Werkkundendienst wird seit der Einführung des Kundenmonitors Deutschland im Jahr 1993 immer wieder mit Bestnoten ausgezeichnet.

»Wir wollen aber immer noch besser werden«, sagt Guido Geller, Miele-Kundendienstleiter in der Vertriebsgesellschaft Deutschland. »Deshalb haben wir mit der Online-Terminvereinbarung über iService noch ein deutliches Tüpfelchen auf das »i« gesetzt.« Der zusätzliche Service für Endkunden ist seit Januar 2006 in den Miele-

Internetauftritt integriert. Die Anwendung selbst ist denkbar einfach. Ohne vorherige Registrierung gibt der Kunde Gerätebezeichnung, persönliche Adressdaten und eine kurze Problembeschreibung ein. Schon während der Auftragserfassung untersucht das System die Daten automatisch auf Dopplung und Plausibilität. Unter Berücksichtigung der aktuellen Tourenplanung, der Auslastungsdaten, der Ersatzteilverfügbarkeit sowie der Produkt- und Fehlerangaben wird dann der Wunschtermin des Kunden automatisch geprüft und bestätigt. Ist der Termin nicht realisierbar, schlägt das System Alternativtermine vor. Nach der verbindlichen Auftragserteilung lässt sich der Status des Auftrages über die persönliche Auftragsnummer im Internet jederzeit abfragen. Während der gesamten Auftragserfassung kann der Endkunde immer nur die ei-

genen Daten einsehen und bearbeiten. Ein durchdachtes Berechtigungs- und Sicherheitskonzept macht es möglich, dass auch die Call-Center und Fachhändler mit Partnervereinbarung über iService gleich am Telefon Reparaturtermine mit dem Miele-Kundendienst vereinbaren können.

Nachdem der Auftrag erteilt ist, wird er zusammen mit allen erforderlichen Informationen an die mobilen Systeme (AMS 3 Mobile Service) der Miele-Servicetechniker weitergeleitet. Sind die Kunden- und Gerätedaten möglicherweise schon bekannt? Welche Ersatzteile werden gebraucht? Außerdem kann das System technische Details und Zeichnungen zum Gerät bereitstellen. Von der Terminvereinbarung im Internet bis zum Kundendienstesatz muss also in den Ablauf nicht mehr eingegriffen werden.



Bei Miele ist man mit der Einführung von iService sehr zufrieden, denn mit der Rund-um-die-Uhr-Erfassung per Internet wurde die ohnehin sehr hohe Erreichbarkeit noch weiter verbessert. »Wir wollen unsere Kunden in allen Bereichen begeistern und den besten Service der Branche bieten«, so Geller. »Dazu gehört es, dass wir mit solchen innovativen Angeboten die Vorreiterrolle übernehmen.« Bei der Online-Terminvereinbarung geht es Geller weniger darum, die Call-Center zu entlasten, als einen einzigartigen zusätzlichen Service anzubieten. Obwohl der Miele-Service telefonisch während der Woche von 7.30 bis 20.00 Uhr und am Wochenende von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar ist, gab es früher immer wieder auch Anrufe außerhalb dieser Zeiten. »Wir haben es ja erst selbst nicht geglaubt, aber es besteht tatsächlich ein Bedarf, mitten in der Nacht oder sonntagabends Reparaturtermine zu vereinbaren.«

Als Internet-Frontend greift iService auf die Dienste des Servicemanagementsystems AMS 3 zu. Diese umfassende und integrierte Lösungsplattform erledigt und optimiert nahezu vollautomatisch alle für den Service relevanten Prozessabläufe, wie Auftragsannahme, Ersatzteilplanung, Termin disposition und Routenplanung. Dabei integriert AMS nahtlos sämtliche übergreifenden Informations- und Kommu-

nikationssysteme. Eine Wissensdatenbank ermöglicht strukturierte Fehleranalysen und stellt alle erforderlichen Informationen zur Verfügung. AMS bietet darüber hinaus ein ausgefeiltes Kontakt- und Reklamationsmanagement, einen mobilen Service für Techniker, bargeldloses Inkasso, digitale Anlagen mit Fotos, Zeichnungen und Stücklisten sowie ein automatisiertes Clearing. Bei Miele kommuniziert AMS 3 mit SAP/R3, um auf kundendienstrelevante Informationen, wie Artikeldaten, Kundenstammdaten, Preise oder Materialverfügbarkeit zuzugreifen oder Informationen über Arbeitszeiten, Materialverbrauch, Rechnungen und Gutschriften weiterzuleiten.

In Deutschland arbeiten bei Miele über 1000 Anwender mit AMS 3 - davon 600 Techniker und 40 Kundendienstmeister, die mit der mobilen AMS 3 Lösung ausgestattet sind. Im Jahr wickeln sie so rund 400.000 Serviceaufträge ab. Seit der Einführung 2001 konnte Miele die Servicequalität weiter steigern und die Effizienz des Kundendienstes noch verbessern. So wurden jeweils im zweistelligen Bereich sowohl die pro Auftrag durchschnittlich zurückgelegten Kilometer reduziert, als auch die Anzahl der je Techniker und Tag erledigten Aufträge gesteigert. Mit der Einführung der Online-Terminvereinbarung als zusätzlicher Service entstehen keine zusätzlichen Personalkos-



Guido Geller, Miele Kundendienstleiter in der Vertriebsgesellschaft Deutschland

ten, weil iService in Zusammenarbeit mit AMS 3 bis zum Besuch des Technikers kein manuelles Eingreifen erfordert. Komplexe Sicherheits- und Berechtigungskonzepte erlauben die spezifische Nutzung von iService für verschiedene Nutzergruppen. Ob als eigenständiger Service oder eingebunden in ein Unternehmensportal - iService lässt sich individuell an optische Anforderungen anpassen. »Portallösungen, die verschiedene Services unter einer Oberfläche vereinen, haben Zukunft.« Davon ist GMS Geschäftsführer Bernhard Hildebrandt überzeugt. Mit iService können Händler Servicepartner und Kunden ihre Aufträge einfach und vollständig über das Internet abwickeln. »Im Unterschied zu vielen anderen Internet-Lösungen erledigt unser System in nur einem Vorgang gleich während des Kontaktes Kunden- und Geräteregistrierung, Auftragserfassung und Terminvereinbarung.«

Bei Miele sieht man sich mit der Online-Terminvereinbarung für die Zukunft gut gerüstet. »Immerhin nutzen heute schon 70 Prozent der Bundesbürger das Internet, um Alltagsgeschäfte zu erledigen«, so Geller. »Wir sind sicher, dass dieses Medium weiter wachsen und für den Service an Bedeutung gewinnen wird. Um uns das vorzustellen, brauchen wir nur einen Blick auf unsere holländischen Nachbarn zu werfen. Hier wird das Miele Internet Serviceportal schon sehr viel intensiver genutzt als bei uns.«



Die Online-Terminvereinbarung ist in den Miele-Internet-Auftritt integriert.