

**Bewerbung:**  
**KVD-Service-Management-Preis 2013**  
**"Service is going digital – Die Digitalisierung der Serviceprozesse"**



**Kärcher Service App –  
Die smarte Art der Service-Meldung und -  
Kommunikation für unsere Kunden**

## Ausgangssituation

Kärcher ist weltweit führender Anbieter für Reinigungstechnik. Das Familienunternehmen beschäftigt in 60 Ländern und 100 Gesellschaften 10.000 Mitarbeiter. Für einen weltweit lückenlosen Kundendienst sorgen 50.000 Servicestellen in allen Ländern. Im Jahr 2012 erzielte Kärcher mit 1,92 Mrd. Euro den höchsten Umsatz und mit 10,8 Mio. verkauften Geräten die höchste Stückzahl in seiner Geschichte.

Wachstum bringt aber auch neue Herausforderungen und Chancen mit sich – insbesondere für den Kärcher Service.

Neben Bestandskunden möchte man auch die hohe Anzahl von Neukunden vor, während und nach dem Kauf über den gesamten Produktlebenszyklus mit innovativen, produktbegleitenden Dienstleistungen und kundenorientierten Problemlösungen in gewohnter Service-Qualität betreuen können.

Ziel des Kärcher-Service ist es, unter anderem mit effizientem Personaleinsatz die Kunden in exzellenter Weise zu betreuen. Ein Ansatz dabei ist, dass die Kunden gerne und freiwillig zur Effizienzsteigerung des Service beitragen können.

Im Folgenden wird beschrieben, wie auf Basis dieser Ausgangssituation, eine App als Win-Win-Lösung für den Kärcher Service und auch dessen Kunden entwickelt wurde.



## Zielsetzung

### Problemstellung:

Mit der steigenden Anzahl von Neukunden nimmt die Anzahl von eingehenden E-Mails, Faxen und insbesondere die Zahl der Anrufe bei den Service-Hotlines zu. Diese Steigerung kann im schlimmsten Fall negative Auswirkungen auf Wartezeiten oder Erreichbarkeiten in der Hotline haben. Eine solche negative Tendenz wurde von Kärcher frühzeitig bei der Hotline für die Service-Techniker-Anforderung (Einsatzplaner) erkannt.



Des Weiteren berichten die Einsatzplaner der Hotlines, dass Neukunden oft keine Maschinendaten wie Fahrgestellnummern oder Seriennummern mitteilen können und aufgrund mangelnder Fach- oder Sprachkenntnisse Schäden an ihren Maschinen nur ungenügend beschreiben können. So kann nicht ausgeschlossen werden, dass Zweitanfahrten von Service Technikern notwendig werden.



### Zielsetzung:

Unter Berücksichtigung der gegebenen Ausgangssituation sowie der oben ausgeführten Problemstellung, wurde ein Projekt für die Entwicklung einer Win-Win-Lösung gestartet. Maßgabe war, dass die Lösung neben den heutigen Standards auch die zukünftigen Trends, Technologien, Kundenverhalten und -gewohnheiten berücksichtigen soll.

## Umsetzung

Bei der Lösungskonzeption wurden unter anderem die stetig steigende Anzahl von mobilen Endgerät-, App- und Internetnutzern und die prägenden Prognosen der "mobilen Revolution" und "Digital Natives" mit höherer Gewichtung berücksichtigt.

### Umsetzung – Front-End:

Die mobile Anwendungsplattform „Kärcher Service App“ soll in Zukunft Kärcher-Kunden verschiedene Dienstleistungen und Hilfestellungen in einer einfachen und komfortablen Weise auf ihren Smartphones zur Verfügung stellen.

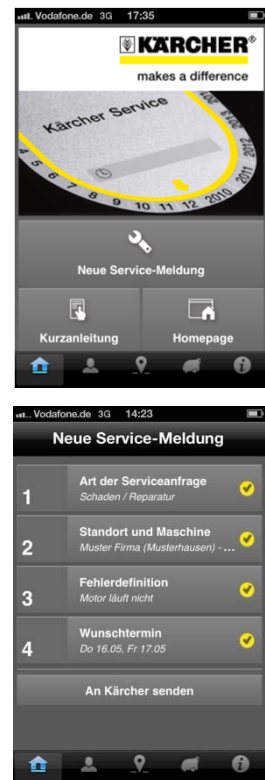
In der ersten Entwicklungsstufe der „Kärcher Service App“ werden heute folgende Möglichkeiten angeboten:



#### 1. Anwendungsmodul „ Neue Service-Meldung“

Schnell, unkompliziert und rund um die Uhr können Kärcher-Kunden in nur vier Schritten einen Maschinenschaden melden oder eine Wartung sowie Sicherheitsinspektion beim Kärcher Service beantragen. Der Kunde muss lediglich den Maschinenbarcode am Typenschild scannen, ein Foto der Maschine oder des Schadens hinzufügen, aus einer maschinenabhängigen Schadensauswahlliste den Fehler auswählen und einen Wunschtermin angeben. Daraufhin erhält man eine Eingangsbestätigung zur versendeten Service-Meldung per E-Mail und der Service-Techniker wird termingerecht eingeplant.

Dieses Anwendungsmodul stellt neben Telefon, Fax und E-Mail einen weiteren Eingangskanal für Service-Meldungen dar.



# Umsetzung

## 2. Kunden-, Standort- und Maschinendatenverwaltung

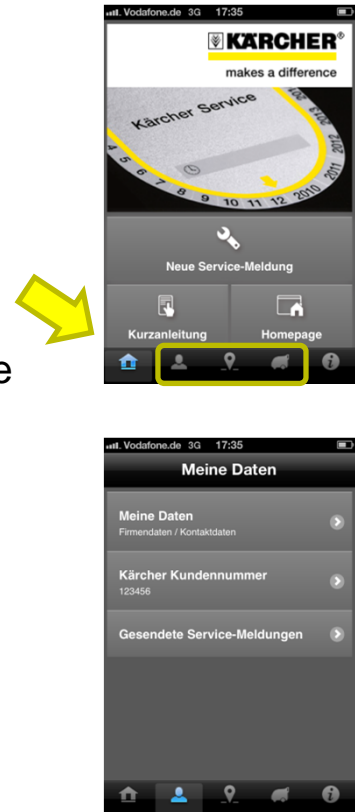
Kundendaten, Maschinenstandorte und Reinigungsmaschinen können auch ohne eine Service-Meldung in die Kärcher Service App eingegeben werden. Der Kunde hat somit immer eine Übersicht über sein Maschineninventar an den verschiedenen Standorten.

Diese Daten werden im Anwendungsmodul „Neue Service-Meldung“ zur Verfügung gestellt, so dass eine erneute Eingabe nicht mehr notwendig ist. Weiterentwicklungen mit neuen Anwendungsmodulen werden ebenfalls auf diese Daten zurückgreifen können.

Somit kann der Kunde ohne weitere Suche oder Eingaben von Daten schnell und gezielt auf Informationen, Hilfestellungen und Applikationen zurückgreifen.

Detaillierte Informationen finden Sie unter:  
[http://www.kaercher.de/de/Service/Kaercher\\_Service\\_App.htm](http://www.kaercher.de/de/Service/Kaercher_Service_App.htm)

Weitere Entwicklungsstufen der Kärcher Service App sind geplant.



# Umsetzung

## Umsetzung – Back-End:

Ein innovatives Web-Portal (Server-Client-Lösung) ermöglicht Kärcher die Kundendaten in der App zu speichern und diese online dem Kunden in seiner App zur Verfügung zu stellen.



**Weitere Funktionalitäten:**

- statistische Auswertungen
- Übersicht über Nutzerkreis
- Übersicht über Maschinen
- Roll-Out-Möglichkeiten auf andere Länder / Sprachen
- Übersetzungseditor
- Schnittstellen

**Dieses Portal ist nicht für Kunden zugänglich.**

## Weitere Informationen:

Die Kärcher Service App ist seit Juni 2013 in Deutschland für die Betriebssysteme IOS von Apple und in Kürze auch für Android-Systeme verfügbar. Sie wird kostenlos in den Menüsprachen Deutsch, Englisch und Türkisch angeboten.

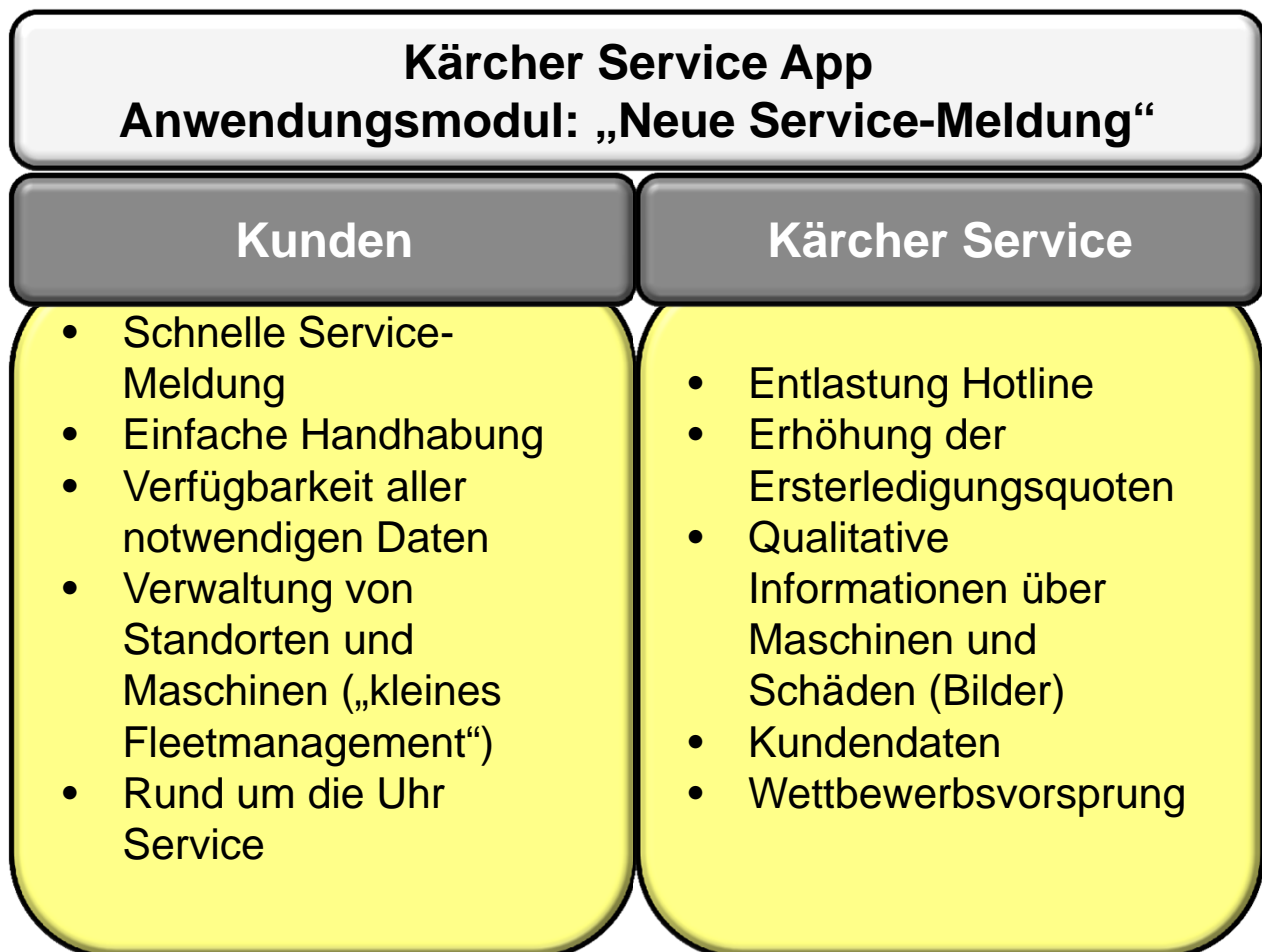
Ein internationales Roll-Out auf andere Länder und Sprachen ist geplant und dank der entwickelten Funktionalitäten in der App und im Back-End innerhalb weniger Tage umsetzbar.

## Fazit:

Die Kärcher Service App stellt ein innovatives und zukunftsweisendes Kommunikationsinstrument zu Kärcher-Kunden dar.

Mit dem Back-End ist Kärcher in der Lage schnell Anpassungen durchzuführen, neue Anwendungsmodule zur Verfügung zu stellen, weitere Länder- und Sprachen zu ergänzen und Daten in Sub-Systeme (CRM,...) zu übergeben.

In der ersten Entwicklungsstufe „Service Meldung“ sind folgende Vorteile zu verzeichnen:



## Kontakt:



<p><b>Stefan Rauscher</b> Vice President After Sales</p>	<p>Alfred Kärcher GmbH &amp; Co. KG Alfred-Kärcher-Strasse 28-40 71364 Winnenden (Germany) P.O. Box 160 71349 Winnenden (Germany) Phone +49 7195 14-3255 Mobile +49 170 3346896 Fax +49 7195 901-008 (PC) <a href="mailto:stefan.rauscher@de.kaercher.com">stefan.rauscher@de.kaercher.com</a> <a href="http://www.kaercher.com">www.kaercher.com</a></p>
--	---