



© Conrad Electronic

Der Conrad Friend kontaktiert direkt den Kunden, dem somit ein konkreter Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Die Technik-Crowd

Conrad Electronic hat mit der Service-Vermittlungsplattform Mila einen technischen Vor-Ort-Support eingerichtet.

••• Von Paul Christian Jezek

WELS. Smart Home-Geräte, WLAN-Router, Telefonanlagen, 3D-Drucker – die Technik wird immer vernetzter, und die Bedienung von Geräten wie Smartphones oder Smart-TVs für den Verbraucher zunehmend erklärungsbedürftig.

Für Dienstleistungen technischer Art wie z.B. Installationen kann man deshalb ab sofort

geprüfte Tekkies aus der Umgebung – sogenannte Conrad Friends – buchen. Conrad möchte so die Collaborative Economy nutzen, um Kunden schnelle Hilfe auf Abruf zu bieten. Aktuell steht der neue Service in Form eines Pilotprojekts Conrad-Kunden im Großraum Wien und Linz zur Verfügung. Gegen eine geringe Service-Pauschale (z.B. 29 € für die Installation und Konfiguration einer Fritz!Box) kön-

nen Conrad Friends bei Fragen rund um Smart Home-Systeme, Internet, TV oder für die Lösung von technischen Problemen gebucht werden. „Die Conrad Friends sind Technikbegeisterte, die oftmals in Onlineforen aktiv sind. Jetzt können sie zusätzlich Menschen aus ihrer Umgebung bei Technikfragen zu Hause unterstützen“, erläutert Wilhelm Lehner, Vertriebsleiter bei Conrad Electronic, die Hintergrün-

de des neuen Service-Tools. Um sicherzustellen, dass ein Conrad Friend qualifiziert ist, prüft Mila vor Beginn der Mitgliedschaft dessen technisches Know-how in einem ausführlichen Kompetenz-Check und zertifiziert bei bestimmten Services die Kandidaten zusammen mit Conrad.

Einfache Buchung

„Kunden erwarten heutzutage auch *nach* dem Kauf eines Produkts fachkundigen Service und prompte sowie ortsunabhängige Unterstützung. Wir nutzen den Collaborative Economy-Ansatz, um mit den Conrad Friends einen schnellen und flexiblen Heim-Service für Fragen rund um Technik anzubieten“, sagt Lehner.

Kauft ein Kunde bei Conrad also z.B. eine smarte Heizungssteuerung, kann direkt über Mila eine Dienstleistung gebucht werden, um sich alles einrichten zu lassen. Anschließend wird von Mila ein Service Call erstellt, auf den sich dann ein Conrad Friend meldet, der den Auftrag übernehmen möchte. Dieser setzt sich anschließend direkt mit dem Kunden in Verbindung. Der spezielle Vorteil eines Conrad Friend ist dabei, dass er als Privatperson meist mehr Zeit mitbringt als ein Servicetechniker mit engem Terminplan.

Drei gewinnt beim Service

Telekom-Sieger bei größtem Service-Ranking.

WIEN. Hutchison Drei Austria erzielte bei Österreichs größten Service-Ranking im zweiten Jahr in Folge den besten Platz in der österreichischen Telekommunikations-Branche und damit den Titel „Service-Champion“.

Der Serviceumfrage liegen mehr als 71.000 Kundenurteile zu 250 Unternehmen in 28 Branchen zugrunde. Die Zufriedenheit von rund 3,7 Mio. Kunden

sei das „wichtigste Kapital“ des Unternehmens, meint 3-CEO Jan Trionow. „Unsere Ambition ist es, jeden einzelnen von jährlich fünf Millionen Kundenkontakten mit Drei zu einem positiven Erlebnis zu machen.“

Untersucht wird der erlebte Kundenservice mithilfe des Service Experience Scores (SES), der auch als verlässlicher Gradmesser für Kundenbindung dient. (pjj)



© Karl Michalski

3-CEO Jan Trionow: „Drei baut seine Kundenschnittstellen konsequent aus.“