

Service24 Plus

Kompetenter Reparaturservice für Kaffeevollautomaten als Kundenbindungsinstrument für Handelspartner

Ausgangslage:

Die BSH Bosch und Siemens Hausgeräte GmbH verkauft seit 1999 über ihre Sparte „Consumer Products“ Kaffeevollautomaten der Marken Bosch und Siemens und das mit wachsendem Erfolg. Aufgrund der Komplexität der Geräte ist dies auch eine Herausforderung für die Kundendienstorganisation der BSH. Nach einigen Experimenten mit Reparaturen beim Kunden durch Außendiensttechniker wurde schnell klar, dass hierfür ein zentralisierter und spezialisierter Werkstattprozess besser geeignet ist. So begann vor 10 Jahren der Aufbau einer Zentralwerkstatt in Nürnberg um auch für solch komplexe Geräte einen herausragenden Service bieten zu können.

Die Prozesse funktionierten hervorragend und die Endkunden haben diesen Service schnell angenommen. Die Bosch und Siemens Vertriebe stellten aber fest, dass sich Händler ebenfalls für den Service von Kaffeevollautomaten interessierten. Sie vermuteten ein lukratives Zusatzgeschäft mit diesen komplexen und pflegebedürftigen Geräten während und nach der Garantiezeit. Damit kam der Vertrieb unter Druck weitere Absätze von Kaffeevollautomaten nur in Verbindung mit Serviceverträgen verkaufen zu können.

Unsere Lösung war der Service24 Plus

Zielsetzung:

Aus oben geschilderter Situation heraus musste die BSH eine Lösung entwickeln, die sowohl die Interessen der Händler abdeckt und gleichzeitig möglichst viele Reparaturen in der BSH-eigenen Zentralwerkstatt ermöglicht. Im Endergebnis sollte den Kunden ein bestmöglicher Service geboten und durch die Konzentration der Reparaturen die Erfahrungen gesammelt werden, um diese in die Entwicklung und Fertigung neuer Geräte einfließen zu lassen.

Damit ergeben sich für die unterschiedlichen Beteiligten sehr unterschiedliche Zielsetzungen:

| | |
|-----------|---|
| Endkunden | Höchste Qualität zum besten Preis in der kürzesten Zeit. |
| BSH | Gewinnung einer Vielzahl von Informationen zur Entwicklung neuer Produkte. |
| Handel | Kundenbindungsinstrument welches Servicekompetenz zum Ausdruck bringt und als Umsatzmotor einsetzbar ist. |

Das Konzept:

Eine besondere Herausforderung war es, den Handel davon zu überzeugen, dass es für ihn vorteilhafter ist, am BSH Werkstattprozess teilzunehmen, anstatt eigene Werkstätten aufzubauen oder weiter zu betreiben.

Die Argumente gegenüber dem Handel waren schnell gefunden:

- Der Aufbau und Unterhalt einer eigenen Werkstatt ist teuer
- Der Knowhow-Aufbau kostet Zeit und Geld. Bei nur wenigen Reparaturen an den verschiedenen Gerätevarianten gibt es keine echte Lernkurve, die Arbeitszeit ist entsprechend hoch und der Schulungsaufwand beträchtlich.
- Die umfassende Bevorratung der richtigen Ersatzteile ist wirtschaftlich nicht vertretbar. Auftragsgebundene Einzelbestellungen sind kostenintensiv und verzögern die Reparatur
- Die Abrechnung von Garantiefällen bindet zusätzlich Ressourcen

und, als schlagkräftigstes Argument

- Der Handel sollte auch finanziell von der Vermittlung von Reparaturaufträgen an die BSH-Werkstatt profitieren

Also, wenn nicht schon ausgewachsene Werkstattstrukturen bestehen und permanent ein hohes Reparaturvolumen anfällt, ist ein eigener Werkstattbetrieb für den Handelspartner selten wirtschaftlich und nur mit hohem Aufwand zu betreiben.

Deshalb haben wir den **Service24Plus** entwickelt, den wir unseren Handelspartnern zur Verfügung stellen und ihn damit in die Lage versetzen, seinen Kunden einen schnellen und qualitativ hochwertigen Service zu bieten. Als Service24Plus-Partner agiert der Fachhändler gegenüber seinen Kunden als kompetenter Servicepartner, ohne dass er selbst Aufwand hat.

Der Fachhändler bleibt für den Kunden weiterhin der alleinige Ansprechpartner und somit hat der Händler weiterhin sämtliche Möglichkeiten eine dauerhafte Kundenbeziehung aufzubauen sowie sämtliche vertrieblichen Optionen zu nutzen.

Im Mittelpunkt des Service24Plus stehen **Schnelligkeit, Reparaturqualität** und **kundenfreundliche Serviceversprechen** mit folgendem Leistungsangebot:

- **24** Stunden Durchlaufzeit in der Werkstatt
- **24** Stunden Lieferzeit für Ersatzteile und Zubehör
- **10** Jahre Bevorratung für Funktionsteile
- **24** Monate Garantie auf Geräte
- **24** Monate Garantie auf Reparaturen

Der Prozess

Ein Kunde bringt seinen defekten Kaffeevollautomaten zum Fachhändler, der ihm sofort bei Abgabe, durch das Komplettpreissystem, die Kosten für die Reparatur nennen kann. Nach Annahme des Gerätes beauftragt der Händler die Reparatur telefonisch oder via Internet. Anschließend läuft der komplette Reparaturprozess von der Abholung des Gerätes über die Reparatur selber bis hin zur Rücklieferung des Gerätes an den Händler, ohne dass der Händler irgendetwas tun muss. Über das Reparatur-Tracking im Internet kann der Händler jederzeit sehen, in welchem Status sich die Reparatur befindet.

Zusätzlich umfasst der Service24Plus folgende Leistungen der Zentralwerkstatt:

- Abhol-/Bring-Service mit Spezialboxen
- Eigene Zentralwerkstatt mit spezialisierten Technikern
- Prozessoptimierte, fabrikähnliche Reparaturabläufe
- Kompletter Sicherheitscheck nach VDE0701
- Umfassende Reinigung und bei Notwendigkeit Entkalkung
- Transparente Komplettpreise für kostenpflichtige Reparaturen mit 5% Händler-nachlass im Zusammenhang mit dem Service24Plus Angebot
- Website mit Download-Möglichkeiten für Gebrauchsanleitungen
- Urkunde für den Service24Plus-Partner

Ergebnisse/Erfolge

Seit Einführung des Service24Plus (2008) haben über 700 Handelspartner unsere Service-Vereinbarung unterschrieben.

Nur 16 Händler bestanden auf einen Servicevertrag und führen den Service selber durch.

Inzwischen werden in der BSH-Zentralwerkstatt pro Jahr über 60.000 Kaffeevollautomaten 80.000 sonstige Consumer Products repariert.

Fazit: Alle Ziele wurden erreicht!

- Zufriedene Handelspartner, die sich gegenüber ihren Kunden als kompetenter Partner sowohl in Vertriebs- als auch Servicethemen darstellen können
- Zufriedene Qualitätsmanager, die umfangreiche Reparatur-Informationen zur Qualitätsarbeit erhalten
- Zufriedene Kunden, die nach kurzer Zeit wieder Kaffeevariationen aus ihrem Kaffeevollautomaten genießen können.

Der Prozess in Bildern:



Urkunde für den Händler:



Anprechpartner:
Wolf-Dieter Matte

BSH Hausgeräte Service GmbH
Kundendienst Deutschland
kaufm. Leiter (KDD-K)

Leopoldstr. 252 a
80807 München
Tel.: +4989-35880-4370
Mobil: +49170-9218176
Fax: +4989-35880-4277
wolf-dieter.matte@bshg.com
www.bsh-group.com