

Service CASES

**Praxis-Beispiele zur Gestaltung
eines echten Kundennutzens**

Volume 16

Service CASE

Branche

Computertechnologien

Zielgruppe(n)

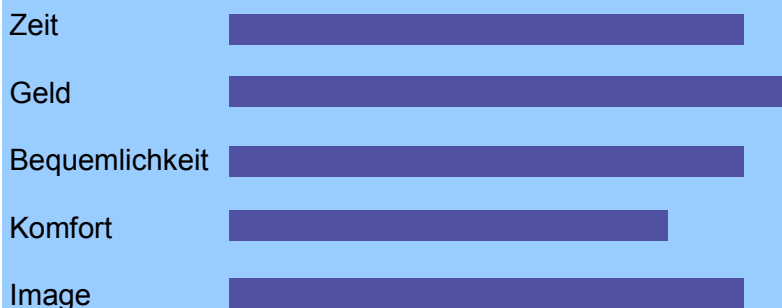
Geschäftskunden

Idee

Mit der App "TwoGo" von SAP (www.sap.com) können Unternehmen ihre Mitarbeiter bei der Bildung von Fahrgemeinschaften für den Arbeitsweg unterstützen. Das soll nebenbei auch die Gelegenheit bieten, mit Mitfahrern neue Kontakte zu knüpfen und den Arbeitsweg sinnvoller zu nutzen. Unternehmen sollen durch niedrigere Kosten für Fuhrpark, Parkmöglichkeiten und Reisekosten profitieren.

Die Lösung wird aus der Cloud bereitgestellt und ist somit sofort einsatzbereit; die Kommunikation läuft automatisch per Email oder SMS ab. Sie stellt Mitarbeiter automatisch zu passenden Fahrgemeinschaften zusammen und berücksichtigt dabei die individuellen Präferenzen der einzelnen Mitfahrer. Darüber hinaus bietet „TwoGo“ noch weitere hilfreiche Funktionen, um leichter Fahrgemeinschaften zu bilden.

Bewertung



Fazit

Gemeinsam für die Entlastung der Umwelt! Diese Serviceanwendung trägt zur Erneuerung einer alten Gewohnheit bei, stärkt das „Wir-Gefühl“ und hilft zudem noch Energie zu sparen und Ressourcen zu schonen.

Service CASE

Branche

Chemie

Zielgruppe(n)

Privatkunden

Idee

Die neue App „Kinder und Gift“ der Berlin Chemie AG (www.kigi.app.de) hat das Ziel, die Zahl an Vergiftungsunfällen durch besseres Wissen und richtiges Handeln zu senken. Als Informations- und Nachschlagewerk enthält der Bereich "Vorbeugen" in der App viele Tips und Checklisten, um Notfällen schon im Vorfeld zu begegnen. Hilfreich ist auch ein Lexikon mit den wichtigsten Haushaltsgiften einschließlich sinnvoller Maßnahmen zur Akuthilfe.

Der Bereich "Hilfe im Giftnotfall" stellt im Verdachts- oder Notfall schnell Kontakt zu kompetenter Hilfe her. Mit nur wenigen Klicks ist man z.B. mit der nächstliegenden Giftinformationszentrale verbunden. Aber auch eigene Rufnummern lassen sich abspeichern, um diese in der Hektik eines Notfalls ohne Zeitverlust parat zu haben.

Bewertung



Fazit

Service, der wirklich hilft! Hier erhält der Nutzer alle wichtigen und notwendigen Informationen an die Hand und kann zudem noch direkt Unterstützung bei den entsprechenden Fachdiensten anfordern.

Service CASE

Branche

Telekommunikation

Zielgruppe(n)

Privatkunden/Geschäftskunden

Idee

Mit der App „Arrival Control“, der Deutschen Telekom (www.telekom.de) können Dienstleister ihren Kundenservice und Freunde ihre Treffen punktgenau koordinieren. Die App informiert per SMS oder E-Mail und einem Link über genaue Lieferzeiten oder die Ankunft eines Servicemitarbeiters. Das kann ein Paketzusteller sein, das Eintreffen eines Handwerkers oder der Pizzaservice.

Wer die aktuelle Statusmeldung empfängt, muß die App nicht selbst auf seinem Smartphone, Computer oder Tablet installiert haben. Über den mitgeschickten Link öffnet sich eine Karte, die den aktuellen Standort des Absenders und den genauen Zeitpunkt der Ankunft zeigt. Je näher das Treffen oder die Lieferung rücken, desto genauer berechnet die App die Ankunftszeit. In Unternehmen läßt sich die App einfach in vorhandene Dispositions- und Logistiksysteme integrieren.

Bewertung



Fazit

Ein Service, der verantwortungsvoll mit Zeit umgeht! So können die Nutzer ihre eigene „Verfügbarkeit“ genauer planen und Anbieter hilft es ihre Kommunikation über zeitliche Änderungen zu optimieren.

Service CASE

Branche

Gesundheit

Zielgruppe(n)


Geschäftskunden

Idee

Durch Arbeitsverdichtung, Flexibilität und Multi-Tasking fühlen sich viele Mitarbeitende und Führungskräfte unter Druck gesetzt. Streß am Arbeitsplatz kann zur psychischen Belastung werden, wenn Unterstützung und passende Maßnahmen fehlen. Genau an dieser Stelle setzt die App "Gesund führen" an - ein Angebot von Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt (www.psyga.info) im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit für Unternehmen jeder Größe und Branche.

Die Applikation bietet u.a. einfach umzusetzende Tips und Anleitungen für das Erkennen von Überlastungssituationen. Selbsttests helfen, die eigene Belastung zu erkennen und abzubauen. Westentaschentips zur Gesprächsführung können als Werkzeug für die tägliche Arbeit im Team eingesetzt werden. Die App basiert auf dem eLearning-Tool "Förderung psychischer Gesundheit als Führungsaufgabe", das psyGA mit der RWTH Aachen entwickelt hat .

Bewertung

Zeit	
Geld	
Bequemlichkeit	
Komfort	
Image	

Fazit

Eine Servicelösung, die in entsprechenden Unternehmenssituationen gezielt unterstützt! Informationen können jederzeit genutzt werden und sind durch neueste mobile Technologien überall verfügbar.

Service CASE

Branche

Immobilien und Wohnen

Zielgruppe(n)

Privatkunden

Idee

Mit der App „Manko“ bietet das Unternehmen Appteilung2 (www.appteilung2.com) ein Selbsthilfe-Tool für Mieter, die ihre Wohnungen aufgrund von Mängeln wie etwa Schimmelbefall, Heizungsausfall oder Baulärm nur eingeschränkt nutzen können. Über ein intelligentes Fragemenü lassen sich Mängel schnell erfassen und Beweise einfach erstellen. Für Anwender besteht zusätzlich die Option, einen möglichen Mietminderungsanspruch zu prüfen. Sowohl für die vollständige Erstanzeige eines Mangels als auch für die qualifizierte Forderung einer Mietminderung erstellt Manko professionelle Anschreiben.

Darüber hinaus hat der Nutzer die Möglichkeit, das Anschreiben unmittelbar auf dem Touchscreen zu unterschreiben und direkt aus dem Mobiltelefon als klassischen Brief an die Postadresse des Vermieters zu versenden. Der Versand per E-Mail oder der Selbstaussdruck kann ebenfalls vorgenommen werden.

Bewertung



Fazit

Service mit Rat und Tat! Der Nutzer dieser Anwendung kann sich nicht nur gezielt informieren, sondern erhält auch noch ein Instrumentarium an die Hand, mit dem er direkt von sich aus aktiv werden kann.