

Intuitiv und smart: Die neue Miele Service Dokumentation

Von Sven Drews, Projektmanager im Fachgebiet IT Systementwicklung Portale bei ServiceXpert, München

Besitzer von Premium-Hausgeräten erwarten auch im Umfeld der After-Sales Services effiziente und zielgerichtete Dienstleistungen mit Mehrwert über die gesamte Lebensdauer ihres Gerätes. Ein Erfolgsfaktor ist unter anderem die weltweite Verfügbarkeit von Serviceinformationen mit hoher Datenqualität hinsichtlich Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität. Diese Serviceinformationen sollen mit Hilfe von smarten Tools zur Verfügung gestellt werden, um notwendige Reparaturen zu vereinfachen und vor allem zu beschleunigen. Aus diesem Grund hat das weltbekannte Unternehmen Miele & Cie. KG für die Entwicklung der neuen web-basierten Miele Service Dokumentation Anwendung „Miele Service Dokumentation“ den Engineering-Dienstleister ServiceXpert beauftragt.



Bild: © Adobe Stock/Lightfield Studios

Miele veröffentlicht mit der Miele Service Dokumentation die Ersatzteillisten für Hausgeräte über seine Website und der Bestellprozess ist in den B2C-Shop integriert. Die geführte Suche hilft Endgebranchern und Servicetechnikern gleichermaßen, die relevanten Informationen schnell zu finden. Miele erwartet jährlich mehrere Millionen Suchanfragen über die Miele Service Dokumentation, was gute Systemperformance voraussetzt. Das für die Entwicklung, den Betrieb und die Bereitstellung solcher After-Sales Portalanwendungen benötigte Know-how und fundierte Erfahrungen bringen die Ingenieure der ServiceXpert seit über 20 Jahren in Miele-Anwendungen ein, um den Anwendern bei Miele optimale Anwendungen zur Verfügung stellen zu können.

In der geführten Suche können primären Suchbegriffen, wie Gerätetypen, weitere Suchbegriffe hinzugefügt werden, wie z. B. Fehlercodes, Ersatzteilnummern oder Funktionsgruppennamen. Die wichtigsten Suchbegriffe werden automatisch vervollständigt. Nach Schätzungen auf Basis angenommener Suchworkflows wird mit diesem Verfahren die Suchzeit im Vergleich zu den aktuell im Einsatz befindlichen Miele Service Applikationen in einigen Anwendungsfällen halbiert. Da die besten Funktionen aber nur mit entsprechend ausreichender Systemperformance als wertstiftend wahrgenommen werden, wurden bei der Entwicklung der Hauptfunktionen wie der geführten Suche klare Performanceziele definiert.

Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der Entwicklung einer Einstiegsseite zu jedem Gerätetypen, dem Dashboard. Über 80 Prozent der verwendeten Serviceinformationen sind nur einen Klick vom Dashboard entfernt, eine klare Priorisierung der Inhalte ermöglicht eine übersichtliche und benutzerfreundliche Darstellung.

ServiceXpert wurde mit der Entwicklung dieses innovativen integrierten Servicetools beauftragt, welches bestehende Miele Serviceapplikationen, die bis zu fünfzehn Jahre im Einsatz waren, ablösen sollte. Die Herausforderung bestand darin, die zunehmende Datenmenge und die stetig steigende Komplexität der Produkte in einer nutzerfreundlichen Anwendung bereitzustellen, die sich durch intuitive Bedienung und einen hohen Grad an Effizienz auszeichnet und dabei die Zielgruppe der Endkunden ebenso bedient wie Contact Center sowie interne und externe Servicetechniker. Dafür haben die Ingenieure der ServiceXpert ein umfangreiches Rollenkonzept für die Miele Service Dokumentation implementiert. Über unterschiedliche Rollen kann der Zugriff auf die Servicedaten sowie der Funktionsumfang gesteuert werden.

Die User-Experience stand bei der Miele Service Dokumentation im Fokus. Der Ent-

wicklung ging eine umfassende Designphase begleitet von mehrtägigen User-Experience Workshops voraus. In diesem Prozess wurde das Konzept für eine neue Benutzeroberfläche und der zugehörigen Funktionen in enger Zusammenarbeit mit Contact Center-Agenten, Servicetechnikern, User-Experience-Fachleuten und Anwendungsexperten von Miele sowie den Softwareingenieuren von ServiceXpert im Detail abgestimmt. Ein zentrales Ergebnis der User-Experience Workshops war, alle Informationen zur Servicedokumentation in eine Anwendung zu integrieren – bislang waren es drei. Die im Anschluss von den After-Sales Systemprofis der ServiceXpert umgesetzte Benutzeroberfläche zeichnet sich durch eine optimierte Benutzerfreundlichkeit aus, deren Nutzung durch die verbesserte Prozessorientierung und priorisierte Darstellung von Informationen viele Klicks und somit Zeit sparen wird.



Die Miele Service Dokumentation wird auf einem zentralen Server betrieben und über einen Browser aufgerufen. Für den Einsatz der Miele Service Dokumentation auf den Laptops der Miele Servicetechniker wurde eine Offline-Version entwickelt, die über das Internet verteilt wird. Die Serviceinformationen werden zentral in mehreren Datenbanken gespeichert und aktualisierte Daten werden täglich über eine Publikationsschnittstelle eingespielt. Die bestehenden Datenbanken und Publikationsprozesse werden hierfür weiterhin genutzt.

Die Entwicklung der Miele Service Dokumentation erfolgte überwiegend nach der agilen Softwareentwicklungsmethode, was dabei geholfen hat, die Miele Service Dokumentation termingerecht in Betrieb zu nehmen. Die Anwendungsexperten und ausgewählte Servicemitarbeiter von Miele wurden von Beginn der Entwicklungsarbeiten von ServiceXpert in den Projektfortschritt eingebunden, um kontinuierlich die Softwaretests durchzuführen, Anpassungen einfließen zu lassen und am Ende die optimale Umsetzung der Anforderungen zu gewährleisten. Das Feedback ist gut und

zeigt: langjährige Kundenzusammenarbeit gepaart mit dem Know-how und der Leidenschaft der ServiceXpert Ingenieure für User-Experience Anwendungen hat erneut den After-Sales Service optimiert.

Teilen    

ServiceXpert GmbH
www.servicexpert.de 

