

Presseinformation

Dorsten, 15. November 2017

Solutiness GmbH gewinnt den 26. KVD Service-Management-Preis

Freiburger Start-Up setzt sich mit der Lösung tele-LOOK im Finale durch

Die Solutiness GmbH aus Freiburg hat mit ihrer Lösung tele-LOOK den 26. KVD Service-Management-Preis gewonnen. Das junge Start-Up von Geschäftsführer Klaus Plüher setzte sich gegen die time:matters GmbH und die Philips GmbH durch. Präsentiert wurde der Preis in diesem Jahr erstmals von der InfoTip Service GmbH.

Ins Finale hatten es drei Service-Konzepte geschafft, die unterschiedlicher kaum sein könnten: Ein personalrelevanter Ansatz von Philips, eine prozessorientierte Lösung von time:matters und ein toolzentriertes Angebot von Solutiness. „Die grundverschiedenen Ansätze zeigen, wie breit aufgestellt der Service-Management-Preis ist und in welchem Spektrum neue Service-Lösungen heute entwickelt werden“, sagte KVD-Vorstandsvorsitzender Ramón Somoza im Rahmen des Wettbewerbs.

Bei dem siegreichen Konzept der Solutiness GmbH, tele-LOOK, handelt es sich um einen digitalen Fernservice, der aus einem Smartphone ein Fernrohr zu jedem beliebigen Ort macht. tele-LOOK spart Zeit und Anfahrten durch Diagnosen, Lösungen oder Auftragsvorklärunen aus der Ferne. Unproduktive Nonsense-Calls und Lappalien-Services können früh und kostengünstig erkannt werden. Dabei fungiert der Kunde mit seiner Smartphone- oder Tablet-Kamera als verlängerter Arm des Technikers, indem er in einer audio-visuellen Echtzeit-Kommunikation über eine Internetverbindung vom Techniker Schritt-für-Schritt durch den Diagnose- oder Wiederherstellungs-Prozess geleitet wird. „Wir sind begeistert, dass wir uns mit unserem Tool gegen diese starke Konkurrenz durchsetzen konnten. Genauso wichtig ist uns die große Resonanz, die wir direkt nach den Bewerbungsvorträgen erhalten haben. Aus vielen Gesprächen erahne ich, dass wir mit tele-LOOK offensichtlich eine Lösung geschaffen haben, die vielen Service-Organisationen, die Techniker im Außendienst einsetzen, die Arbeit erleichtern kann“, sagte Klaus Plüher im Anschluss an die Preisverleihung.

Auf Platz 2 landete die time:matters GmbH. Hinter der Lösung Airmates verbirgt sich ein On-Board Kurier. Das ist ein persönlich begleitender Transport von Sendungen, bei dem maximale Geschwindigkeit und Sicherheit im Vordergrund stehen. Bisher erfolgte die Angebotserstellung samt Flug- und Kuriersuche für den On-Board Kurier Service manuell, was bis zu 60 Minuten Bearbeitungszeit in Anspruch nehmen konnte. Airmates verbindet alle Elemente binnen einer Minute.

Platz 3 belegte die Philips GmbH mit Philips Premium Services. Dabei stehen die Serviceteams einer Organisation im Mittelpunkt. Mit der agilen Arbeitsstruktur wurde das Serviceteam in das Zentrum der Wertschöpfung gestellt. Philips selbst hat dieses Prinzip in der eigenen Organisation umgesetzt.

Präsentiert wurde der 26. KVD Service-Management-Preis von der InfoTip Service GmbH. Deren Geschäftsführer Theo Ubbens war in der Vergangenheit selbst zwei Mal in der Endrunde um den Preis vertreten. „Der Service-Management-Preis ist ein wichtiger Wettbewerb, weil er praxiserprobte Service-Lösungen präsentiert, die auch für andere Unternehmen von Nutzen sein können, um den Service zu verbessern. Er zeigt auch die Innovationskraft, die in den Service-organisationen steckt“, sagte Theo Ubbens im Rahmen der Preisvergabe in München.

HINWEIS FÜR DIE REDAKTIONEN: Bei Interviewwünschen melden Sie sich bitte einfach bei Alexandra Engeln, a.engeln@kvd.de.

Ihre KVD-Ansprechpartner:

Markus Schröder, KVD Geschäftsführer, Tel: 02362 . 9873-0, gs@kvd.de

Alexandra Engeln, Marketing & Kommunikation, Tel: 02362 . 9873-14, a.engeln@kvd.de

Ihr Presse-Ansprechpartner:

Michael Braun, KVD Redaktion, Tel: 02309 . 7847-113, redaktion@kvd.de

KVD e. V. – der Service-Verband

Der KVD unterstützt Fach- & Führungskräfte bei der Verbesserung ihres technischen Kundendienstes. Über Netzwerkveranstaltungen, Aus- und Weiterbildungen sowie die Einbindung neuester Forschungsergebnisse erhalten Mitglieder einen entscheidenden Wissens- und damit Marktvorsprung.