



17. Februar 2014
9/14

Pressedienst

Eine App für erfolgreichen Kundendienst

Neue DIN-Spezifikation als Leitlinie für mobile Assistenzsysteme

Ein guter Technischer Kundendienst ist heute für Unternehmen ein entscheidender Faktor für Kundenzufriedenheit und wirtschaftlichen Erfolg. Umso wichtiger ist es, die Servicetechnikerinnen und -techniker mit allen Informationen auszustatten, die sie für ihre Arbeit benötigen – zum Beispiel durch eine entsprechende Applikation (App) auf mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablet Computern. Wie eine solche App beschaffen sein muss, haben Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler unter der Leitung von Prof. Dr. Markus Nüttgens (Direktor des HARCIS – Hamburg Research Center for Information Systems, Universität Hamburg) und HITeC – Hamburger Informatik Technologie-Center e.V. jetzt gemeinsam mit dem DIN Deutsches Institut für Normung e.V. erarbeitet. Die sogenannte DIN-Spezifikation bietet Unternehmen einen Leitfaden, wie man eine solche App gestalten und einsetzen kann.

Der Leitfaden beinhaltet 16 Anwendungsszenarien, in denen die App im Technischen Kundendienst bei Installationen, Wartungen oder Reparaturen genutzt werden kann. Dazu gehören z. B. die Auftragserfassung und -dokumentation oder das Abrufen der Kundendaten, aber auch die Bereitstellung von Anleitungen, Servicehandbüchern und Berichten sowie von Informationen über Preise und Ersatzteile. Darüber hinaus soll die App das Erfahrungswissen speichern und zur Verfügung stellen, das die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Laufe eines Serviceprozesses sammeln, um so den Wissenstransfer zwischen Unternehmensbereichen sicherzustellen. Oftmals können Informationen direkt aus dem System übernommen werden und es bedarf keiner aufwendigen manuellen Eingabe.

Dazu Prof. Nüttgens: „Der Technische Kundendienst ist dabei, sich zu der zentralen wertschöpfenden Ressource in Industrieunternehmen zu entwickeln und seine Kompetenz ist entscheidend für die Kundenbindung. Eine effiziente Unterstützung für diesen Bereich ist daher immer ein wichtiger Erfolgsfaktor.“ Immer mehr Unternehmen würden das erkennen und wünschten sich mobile und integrierte Lösungen. „Die Ergebnisse unseres Forschungsprojekts und die darauf basierende Spezifikation sind daher gerade für die Unternehmen interessant, die ihre Produkte als „Produkt-Dienstleistungsbündel“ inklusive Instandhaltung und Wartung oder mit Leasingmodellen anbieten, weil dort servicerelevante Informationen besonders wichtig sind“, so Nüttgens.

Die DIN-Spezifikation ist aus dem Forschungsprojekt „Empower Mobile Technical Customer Services – Produktivitätssteigerung durch intelligente mobile Assistenzsysteme im Technischen Kundendienst“ (EMOTEC) hervorgegangen. Die Projektleitung liegt bei der Universität Hamburg, und

das Vorhaben wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung im Rahmen des Programms „Innovationen mit Dienstleistungen“ gefördert. Beteiligt sind auch Wissenschaftler der Universität Osnabrück um Prof. Dr. Oliver Thomas sowie Unternehmen aus den Bereichen Maschinenbau und Softwareberatung.

Weitere Informationen zur DIN SPEC 91294 *Anwendungsfälle für mobile Assistenzsysteme im Technischen Kundendienst* unter: <http://bit.ly/1eT3mwW>

Für Rückfragen:

Prof. Dr. Markus Nüttgens
Universität Hamburg
HARCIS – Hamburg Research Center for Information Systems
Max-Brauer-Allee 60
22765 Hamburg
Tel.: 040 42838-2792
E-Mail: markus.nuettgens@uni-hamburg.de