

Erfolgsgeschichten

#schaffenwir



© MAD Tech GmbH

KUNDENSERVICE

In 10 Sekunden beim Kunden

Andreas Holzapfel, MAD Tech GmbH

Das oberösterreichische Unternehmen MAD Tech GmbH hebt den Kundenservice mit seiner Softwarelösung „blankmile“ auf ein höheres Level. Sie stellt in wenigen Sekunden eine Verbindung zu Kund:innen per Videotelefonie her und erlaubt damit eine besonders schnelle Reaktion auf Kund:innenanliegen.

Der Erfolg eines Unternehmens steht oder fällt häufig mit der Zufriedenheit seiner Kund:innen. Wer keinen guten Kundenservice bietet, hat am Markt ganz schnell verloren. Gemeinsam mit meinen Teamkollegen Dominik Reichinger und Martin Schneglberger haben wir als „MAD Tech GmbH“ mit blankmile eine innovative Softwarelösung entwickelt. Sie verbindet Mitarbeiter:innen mit nur einem Klick und innerhalb weniger Sekunden mit einer Kundin oder einem Kunden per Videotelefonie.

„Einfach, nachhaltig und kundenorientiert. All das ist blankmile.“

Die Anwendung funktioniert geräteunabhängig und ohne Installation, Login oder vorgelagerte Einrichtung. Alles, was Mitarbeiter:innen eines Unternehmens tun müssen, ist die Handynummer des gewünschten Gegenübers in blankmile einzugeben. An diese Nummer wird eine SMS mit Link zum Videotelefonat gesendet, das nach Klick auf diesen Link sofort startet. blankmile enthält dabei alle Funktionen, die ein:e Mitarbeiter:in braucht, um das Anliegen der Kundin bzw. des Kunden aufzunehmen, zu bearbeiten und im Idealfall gleich zu lösen. So können beispielsweise Notizen und Fotos gemacht oder Hilfestellungen direkt im Video eingezeichnet werden.

Die Erfahrung zeigt, dass Kund:innenanliegen mit blankmile nicht nur schneller, sondern auch oft zielgerichteter bearbeitet werden können als per E-Mail. Wir schaffen wir es mit blankmile außerdem sogar, Besuche bei Kund:innen durch die Videotelefonate zu ersetzen. Die persönliche Kommunikation geht durch den direkten Anruf mit Bild dabei aber nicht verloren. Auch das spart Zeit, Geld und nebenbei auch noch eine Menge CO2, die bei der Anfahrt zu Kund:innen anfallen würde.

Mit blankmile wollten wir eine Anwendung entwickeln, die den Arbeitsalltag vieler Unternehmen erleichtert, statt ihn noch weiter zu verkomplizieren. Dass das funktioniert, zeigt uns das Feedback von Unternehmen wie TEAM 7, offroad communications, Flowfactory, Haus der Schlösser oder Wolf Sicherheitstechnik. Sie haben durch den Einsatz von blankmile Kund:innenanliegen im Schnitt in nur zehn Minuten gelöst, hunderte Fahrkilometer vermieden und ihren ROI durch die eingesparten Ressourcen bereits nach nur einem Einsatz von blankmile erreicht. <https://blankmile.com>

Online seit 14.09.2023 (Aktualisiert: 14.09.2023)