



CASE STUDY

Servicetechnik digital bei Kärcher - mit TOUGHBOOK zum exzellenten Kundendienst

Bei Kärcher dreht sich alles um wirkungsstarke Reinigungsmaschinen für alltägliche und außergewöhnliche Reinigungsprojekte - und als oberste Unternehmensmaxime um perfekten Kundenservice. Die Servicetechniker werden im mobilen Einsatz digital unterstützt - vom zuverlässigen, flexiblen TOUGHBOOK 33. Damit können sie sich um das Wesentliche kümmern: exzellenten Kundendienst.

Kunde: Kärcher

Standort: Winnenden, Germany

Product(s) supplied: **TOUGHBOOK 33 Detachable**

Herausforderung

Die Servicetechniker betreuen eine große Produktpalette mit vielfältigen Aufgaben. Das Unternehmensziel exzellenter Kundenservice verlangte eine vollständige Digitalisierung – mit mobiler IT im Einsatz vor Ort.

Lösung

Das flexible TOUGHBOOK 33 kombiniert die Vorteile von Tablet und Notebook in einem Gerät - ideal für Wartung und Reparaturen, die gesamte Dokumentation vor Ort sowie Schulungstermine und Besprechungen.

"Für unseren nächsten Digitalisierungsschritt und ein Plus an Kundenservice und Effizienz war Panasonic als Anbieter gesetzt. Nicht nur mit der Qualität der TOUGHBOOK Hardware, auch mit dem Support von Panasonic sind wir aus langjähriger Erfahrung immer bestens versorgt."

Tobias Türk
Specialist Service
Kärcher

Der Weltmarktführer Kärcher bietet immer die passende Reinigungsmaschine – egal ob für private Hauseinfahrten und Gartenwege oder gewerbliche Anwendung wie Fabrikhallen, Fassaden oder für Spezialeinsätze. Innovation ist dabei ein wichtiger Wachstumsfaktor. Das Ergebnis der Forschung und Entwicklung kann sich sehen lassen: Etwa 90 Prozent aller Produkte sind nur fünf Jahre alt oder jünger. Entscheidend für die lückenlose Versorgung der Kunden sind kompetenter und schneller Service. In Deutschland lösen rund 100 Techniker alle Anfragen rund um Wartung und Reparatur vor Ort. Für ihre Arbeit an den unterschiedlichsten Einsatzorten nutzen sie täglich ihr Panasonic TOUGHBOOK als unverzichtbares Arbeitswerkzeug.

Papierlose Arbeitsprozesse als Erfolgsbasis

Die Servicetechniker bei Kärcher arbeiten schon seit deutlich mehr als zehn Jahren fast vollständig papierlos. Die Voraussetzung dafür ist, dass alle operativen und administrativen Tätigkeiten mit einem Gerät bewältigt werden können, das auch unter den strapazierenden Bedingungen des mobilen Arbeitsalltags ohne Abstriche zur Verfügung steht. Dazu hat sich Kärcher schon vor Jahren für den Einsatz von Panasonic TOUGHBOOK 54 entschieden. Diese TOUGHBOOK Geräte haben sich als zuverlässige Begleiter bewährt - ebenso der Panasonic Service. Deshalb stand fest: "Für unseren nächsten Digitalisierungsschritt sowie ein Plus an Kundenservice und Effizienz war Panasonic als Anbieter gesetzt", so Tobias Türk. "Nicht nur mit der Qualität der TOUGHBOOK Geräte, auch mit dem Support von Panasonic sind wir immer bestens versorgt."



Komplette Digitalisierung im Kundenservice

Für eine gesteigerte Kundenzufriedenheit, eine erhöhte Effizienz und einfachere Service-Prozesse investiert Kärcher in flexibel nutzbare TOUGHBOOK Geräte. Denn der Reinigungsexperte setzt nicht nur im Bereich Forschung und Entwicklung auf Innovationen. "Aufgrund der Vielschichtigkeit der Lösungen, des Tempos der Neuentwicklungen und auch der hohen Anforderungen unserer Kunden bauen wir auf eine vollständige Digitalisierung", so Tobias Türk. "Deswegen haben wir uns dazu entschieden, die gesamte TOUGHBOOK Flotte unserer Servicetechniker zu aktualisieren und flächendeckend das Panasonic TOUGHBOOK 33 Hybridgerät einzusetzen."

Der Clou dabei: Dieses TOUGHBOOK ist nicht nur extrem widerstandsfähig, wasser- und staubresistent, sondern kann dank der abnehmbaren Tastatur sowohl als Tablet als auch als Notebook verwendet werden. Ideal für Kärcher: Denn die Geräte müssen in zwei Bereichen sehr viel leisten: "Einerseits erhalten alle unsere Kunden direkt nach dem Abschluss einer Servicetätigkeit einen digitalen Bericht." Dazu dokumentieren die Servicetechniker alle Aktivitäten und verbuchen Material- und Zeitrückmeldungen direkt vor Ort. Kärcher weiß so immer genau um den Status der Kundenbeziehung, Ersatzteile im Lager und Aufwände. Zudem finden immer mehr interne Veranstaltungen wie Schulungen und Teambesprechungen online statt. Dazu nutzen die Servicetechniker ihr TOUGHBOOK als Notebook. "Genau deshalb hat uns das 2-in-1 Gerät TOUGHBOOK 33 überzeugt. Es ist mit einem Handgriff als Notebook oder Tablet nutzbar", erklärt Tobias Türk. "Ein weiterer Pluspunkt dieser sehr robusten Lösung ist die fest eingebaute Kamera. Damit wird die Dokumentation wesentlich vereinfacht."

Reibungslose Auslieferung & zufriedene Servicetechniker

Das Geschäft mit den Spezial-Reinigungsmaschinen läuft. Deswegen wollte Kärcher jetzt seinen Service noch wirtschaftlicher gestalten und keinen Investitionsstau auslösen. Der Roll-Out der TOUGHBOOK Geräte erfolgte trotz Corona-Einschränkungen reibungslos. Die Mitarbeiter erhielten



