

Innovativer Kundenservice

Bei der Deutschland-Premiere auf der Service Summit 2023, einer neuen Messe & Konferenz für Digitalisierung und Innovation im Kundenservice, erhielt die MAD Tech GmbH aus Ried im Innkreis für ihre Kundenservice-Software „blankmile“ einen Publikums-Start-up-Award.

„blankmile“ bietet eine digitale Version des Kundenbesuchs. Die Servicefachkraft verbindet sich mittels multifunktionalem Videochat mit dem Kunden und kann so schnell und einfach einen Sachverhalt aus der Ferne aufnehmen und klären, ohne auf den persönlichen Kontakt verzichten zu müssen“, erklärt Geschäftsführer Martin Schneglberger, der die Grundlage für die Fernhilfe-Software in einer Masterarbeit an der FH Hagenberg gelegt hat.

„blankmile“ benötigt keine Softwareinstallation oder

App-Download. Eine Einladung zum Video-Telefonat wird direkt per SMS an den Empfänger gesendet. Am Ende des Telefonats erhält das Servicepersonal eine Dokumentation in Form eines PDF mit allen wichtigen Details. Das spart Zeit und Ressourcen. „Servicemitarbeiter müssen nicht immer persönlich vor Ort beim Kunden sein. Jeder eingesparte Kilometer entlastet die Umwelt und hilft auch unseren akuten Fachkräftemangel zu mildern“, nennen Schneglberger und seine Kollegen, Andreas Holzapfel und Dominik Reichinger, weitere Vorzüge.

Bereits mehrfach geehrt

MAD Tech wurde für ihre Supportlösung „blankmile“ bereits mit dem Edison-Preis des Landes OÖ und dem Nachhaltigkeitspreis des Vereins Gemeinwohl-Ökonomie Bayern für die Reduktion des CO₂-Fußabdrucks ausgezeichnet. Zuletzt erhielten sie die Auszeichnung „Innovator of the Year 2023“ von „Der brutkasten“. Gefördert wird MAD Tech bei ihren Schritten in neue Exportmärkte mit Mitteln des Exportförderprogramms „go international“.

> www.blankmile.com

MAD-Tech-Geschäftsführer Martin Schneglberger nahm in Hamburg den Publikums-Award 2023 entgegen.

! go-international

Infos zu Export und „go-international“ im Export Center OÖ:

T 05-90909-3470

E export@wkoee.at