

Kundenbesuch bei... dem ADAC Berlin-Brandenburg e.V.

Berlin, März 2010. Seit rund neun Monaten ist in der Geschäftsstelle in der Bundesallee ein MEM-O-MATIC Service-System zur Regelung der Kundenreihenfolge im Einsatz. Das Team von MEM-O-MATIC und führende Mitarbeiter des ADAC sind zu einem Vor-Ort-Termin verabredet.

Schwungvoll betritt man durch die Drehtür die Räume des ADAC. Bereits am Eingang wird man freundlich von einem Mitarbeiter in Empfang genommen, der nach den Kundenwünschen fragt und bei der Bedienung des Service-Terminals behilflich ist, der gut sichtbar gegenüber dem Eingang platziert ist. Auch wer vom Parkdeck durch den Seiteneingang kommt, bekommt dort an einem zweiten Terminal sein Serviceticket.



Dort sind die vier großen Themen, die der ADAC bedient, farblich unterschieden: Mitgliederservice, Tourenberatung, Technik-Zulassung und Reisebüro. Ebenfalls sehr gut platziert und von überall in dem großem Raum zu sehen, sind die vier Monitore, die den aktuellen Aufruf zeigen und die farbliche Zuordnung wieder aufgreifen. Hat man noch ein wenig Zeit, kann man die neu gestaltete Lounge mit kleinem Bistro nutzen oder im ADAC-Shop stöbern, auf der Suche nach neuen Reisezielen oder Reiseutensilien.



Wir beobachten einige Zeit die Situation, die Kunden kommen herein, die meisten scheinen das System schon zu kennen, zielstrebig gehen sie auf den silberfarbenen Ticketprinter zu und wählen ihren Service. Kurz darauf kommen Herr Machewitz (Technik) und Herr Eschner (Vertrieb) zu uns, wir wollen uns nach dem Stand der Dinge erkundigen und über Neuerungen für den technischen Support sprechen.

Da das System noch relativ neu ist, kann sich Herr Eschner noch sehr gut an die Anfangsphase erinnern. Auch daran, dass die Einführung eines solchen Kundenaufrufsystems (KAS) sehr kontrovers diskutiert worden ist. „Bei der Einführung des KAS gab es durchaus Skepsis, sowohl bei den Mitarbeitern als auch bei den Kunden. Natürlich sind Neuerungen immer mit Schwierigkeiten verbunden, umso mehr freuen wir uns, dass sich alle sehr schnell an das System gewöhnt haben.“ Zudem müsse sich der Kunde ja auch umgewöhnen, er

Kundenbesuch bei... dem ADAC Berlin-Brandenburg e.V. März 2010

steht plötzlich nicht mehr in einer Schlange, sondern „weit weg vom Schalter, an dem er seinen Service bekommt. Er braucht keine Sorge zu haben, dass sich jemand vordrängelt, sondern ist durch sein Serviceticket vorgemerkt.“



Und beim ADAC kann es durchaus zu Wartezeiten kommen, egal, ob alle Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Die Statistik zählt durchschnittlich 400 Kunden an normalen Tagen, „zur Hochsaison im Sommer haben wir 1300 Kunden am Tag“, erläutert Herr Machewitz, zuständig für die technische Ausführung und Systemkompatibilität. Zu diesen Spitzenzeiten hat es der ADAC gewagt, das System einzuführen. Hier hat sich

schnell gezeigt, wie hilfreich das MEM-O-MATIC System ist. Herr Machewitz erinnert sich, dass er ein Update vornehmen wollte, dazu musste das System heruntergefahren werden - eine Kollegin kam rein und sagte „Sofort wieder anmachen!“

Auch insgesamt sind Herr Machewitz und seine Kollegen positiv gestimmt. Mit dem Service seitens MEM-O-MATIC ist er sehr zufrieden. „Kurze Reaktionszeiten, kompetente Beratung, da habe ich nichts zu meckern.“ Und schon kommt man ins technische Gespräch, denn während der Nutzung des KAS ist aufgefallen, dass man seitens des Beraters eine Möglichkeit braucht, einen Kunden in einen anderen Wartekreis überführen zu können. Hier wird es in Kürze eine individuelle Lösung für den ADAC geben.

Zu unserer Runde kommt Frau Stamm (Vertrieb) dazu, auch sie ist grundsätzlich vom Mehrwert für Mitarbeiter und Kunden überzeugt. „Aber“, sagt sie mit einem Augenzwinkern, „die Bewährungsprobe des Systems kommt zur nächsten Saison, dann ist das System auch ein Jahr da. Wenn das alles klappt, dann hat es sich bewährt.“



Herr Eschner ist davon überzeugt, dass durch das KAS eine insgesamt angenehmere Wartesituation für den Kunden geschaffen worden ist. „Der Kunde kann sich umschaun, kann Kaffee trinken oder auf Toilette gehen und hat zudem die Sicherheit, nicht vergessen oder übergangen zu werden.“ Natürlich gebe es auch Kunden, die das Ganze einfach ablehnten. Einer sagte: „Das werdet ihr bald wieder abschaffen, damit werdet ihr nicht glücklich“, aber solche Leute gebe es immer. Sabine und Jörg aus Charlottenburg hingegen, die gerade beim ADAC sind, um sich für eine Motorradtour durch Italien beraten zu lassen, sehen das ganz anders. Sie genießen gerade ihren Latte Macchiato, sitzen in den bequemen Lounge-Möbeln des Kaffees und haben die Anzeigetafel gut im Blick, auch wenn ihr Schalter „um die Ecke“ ist. „Wir finden das mit dem Serviceticket richtig gut. Kein Schlangestehen – das ist definitiv besser als vorher“, da sind sich die beiden einig.

seit 1974

MEM-O-MATIC®
INTERNATIONAL



Beim ADAC Berlin-Brandenburg e.V.



Die neu gestaltete Lounge mit Café und Bistro.



Freundliche Mitarbeiter beim ADAC, die bei der Bedienung des Serviceterminals gern behilflich sind.

copyright by MEM-O-MATIC GmbH, Text und Bilder von Ann Jeanette Rupp

Abdruck sowie Vervielfältigung nur nach vorgehender schriftlicher Genehmigung (info@mem-o-matic.com)