

Miele setzt im Service auf Langlebigkeit, digitale Hilfe zur Selbsthilfe und 3D-Druck

- ▶ Pflege und Wartung stehen im Vordergrund
- ▶ Rund 90.000 Ersatzteile rund um die Uhr bestellbar
- ▶ Mehr als 200 Selbsthilfe-Videos mit rund 120.000 Besuchen pro Monat

Gütersloh/Berlin, 30. August 2023. – Miele fokussiert seinen weltweiten Kundenservice nicht nur auf Reparaturen, sondern verstärkt auch auf Pflege und Wartung der Geräte. Ziel ist es, Fehlfunktionen nach Möglichkeit gar nicht erst auftreten zu lassen und dadurch die Lebensdauer der Geräte weiter zu verlängern. Sollte es doch einmal einen Defekt geben, hilft Miele Kundinnen und Kunden mit vielfältigen Serviceangeboten, unter anderem Hilfe zur Selbsthilfe. „Care instead of repair. Repair instead of replace“ – so lautet die Philosophie dahinter. Darüber hinaus bietet Miele als weltweit erster Hausgerätehersteller auch Zubehör aus dem 3D-Drucker an.

Sind Waschmaschinen, Geschirrspüler oder Kaffeevollautomaten tadellos in Schuss, gehen sie seltener kaputt, erzielen bessere Ergebnisse und verbrauchen weniger Energie. Vor allem Kaffeevollautomaten profitieren von etwas mehr Aufmerksamkeit. Bei einem in den Niederlanden durchgeführten Pilotprojekt bot Miele über den Standard hinausgehende Wartungspakete an und schickte unter anderem Pflegeprodukte zu Kundinnen und Kunden nach Hause, um Defekten noch besser vorzubeugen. Mit dem Service "CoffeeCare" fielen so innerhalb eines Jahres rund 10 Prozent weniger Serviceeinsätze an – samt der damit verbundenen CO2-Emissionen. Aufgrund des Erfolgs weitet Miele das Konzept auch auf Belgien, das Vereinigte Königreich und die USA aus. Zusätzliche Märkte sollen folgen.

„Wir wollen den Geräte austausch, der etwa mangels Pflege und Wartung erforderlich wird, so gut es geht vermeiden“, sagt Axel Kruse, Chef der Servicesparte von Miele. „Es ist unser Anspruch als Premiumanbieter, Kundinnen und Kunden dabei zu unterstützen, ihre Geräte über einen möglichst langen Zeitraum zu nutzen“, so Kruse weiter. „Damit leisten wir auch einen substantziellen Beitrag zu weniger Elektroschrott und mehr Klimaschutz.“

2.700 Servicetechniker weltweit

Bei Pflege, Wartung und Reparaturen setzt Miele zum einen auf seinen vielfach ausgezeichneten Werkskundendienst mit rund 2.700 Technikerinnen und Technikern weltweit. Im Zeitalter der Digitalisierung kommt jedoch eine neue Facette dazu: die

Einbindung von Kundinnen und Kunden selbst. Dabei helfen schon jetzt mehr als 200 Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die Miele auf Internet-Plattformen wie [YouTube](#) bereitgestellt hat, Tendenz weiter steigend. Wie gut dieser Service angenommen wird, belegen aktuell rund 17.400 Abonnentinnen und Abonnenten sowie monatlich rund 120.000 Besuche insgesamt. Zusätzlich leisten per Videoanruf zugeschaltete Service-Experten Abhilfe. Hierzu laufen Testprojekte in China und Deutschland. Durch Fernwartung (Remote Service) und Eigenreparatur sparen Kundinnen und Kunden oftmals Zeit und Kosten. Auch Software-Aktualisierungen aus der Ferne (Remote Updates) nehmen deutlich zu: Dieser Tage spielte Miele das einmillionste Update auf – auch hier erübrigen sich Technikereinsätze vor Ort.

Sollten im Zuge einer Reparatur Austauschteile benötigt werden, können Kundinnen und Kunden übrigens nicht nur eines von 90.000 Ersatzteilen bestellen, sondern auch sichergehen, dass diese über einen langen Zeitraum verfügbar sind. „Wir halten funktionswichtige und originale Miele-Ersatzteile mindestens 15 Jahre nach Serienauslauf vor und sind deshalb auch schnell lieferfähig“, sagt Kruse.

Zubehörteile per 3D-Druck selbst anfertigen

Als weltweit erster Hausgerätehersteller bietet Miele seit 2020 auch 3D-druckbares Zubehör an. Mit dem kostenlosen Service 3D4U spricht Miele vor allem Besitzerinnen und Besitzer von sogenannten Fused Layer Modelling-Druckern an. Dieser Druckertyp schmilzt einen zugeführten Kunststoffdraht (Filament) in seinem Düsenkopf an. Es entsteht ein dünner Schmelzstrang, der entsprechend der Bauteilkontur Schicht für Schicht abgelegt wird. Ergebnis ist ein gedrucktes Objekt. Über 3D4U lassen sich Düsen, Handgriffe oder Seifenblasenaufsätze für Staubsauger und Küchenhelfer wie Dekor-Dosierer herstellen. Interessierte ohne eigenen 3D-Drucker können ausgewählte Teile auch über den Miele Online-Shop oder per App direkt kaufen. Darüber hinaus können sie weitere Ideen an das Projektteam richten. „Wir ermöglichen unseren Kundinnen und Kunden, sich daheim individuelle Wünsche zu erfüllen“, erklärt Kruse den Nutzen. Mehr dazu [hier](#).

Erreichbarkeit rund um die Uhr

Der Miele-Service ist an allen Tagen rund um die Uhr erreichbar. Das komplette Serviceportfolio inklusive Gebrauchsanweisungen, Störungshilfe, Ersatzteilen, Zubehör, Wartungsangeboten, Garantieverlängerungen und Produktberatung ist hier zu finden: www.miele.de/service.

Medienkontakt

Dirk Haushalter

Phone: +49 5241 89-1027

E-Mail: dirk.haushalter@miele.com

Über das Unternehmen: Miele ist der weltweit führende Anbieter von Premium-Hausgeräten für die Bereiche Kochen, Backen, Dampfgaren, Kühlen/Gefrieren, Kaffeezubereitung, Geschirrspülen, Wäsche- und Bodenpflege. Hinzu kommen Geschirrspüler, Waschmaschinen und Trockner für den gewerblichen Einsatz sowie Reinigungs-, Desinfektions- und Sterilisationsgeräte für medizinische Einrichtungen und Labore. Das 1899 gegründete Unternehmen unterhält acht Produktionsstandorte in Deutschland, je ein Werk in Österreich, Tschechien, China, Rumänien und Polen sowie die zwei Werke der italienischen Medizintechnik-Tochter Steelco Group. Der Umsatz betrug im Geschäftsjahr 2022 rund 5,43 Milliarden Euro. In fast 100 Ländern/Regionen ist Miele mit eigenen Vertriebsgesellschaften oder über Importeure vertreten. Weltweit beschäftigt der in vierter Generation familiengeführte Konzern etwa 23.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, etwa 11.900 davon in Deutschland. Hauptsitz ist Gütersloh in Westfalen. www.miele-presse.de

Zu diesem Text gibt es vier Fotos



Foto 1: Einer von weltweit rund 2.700 Miele-Servicetechnikern wählt ein Ersatzteil aus seinem Servicefahrzeug aus. (Foto: Miele)



Foto 2: Pflege und Wartung im Fokus: Ein Miele-Servicetechniker inspiziert den Laugenbehälter einer Waschmaschine. (Foto: Miele)



Foto 3: Digitale Hilfe zur Selbsthilfe: Per App können Kundinnen und Kunden einfach und schnell Ersatzteile und Zubehör bestellen oder Selbsthilfe-Videos anklicken. (Foto: Miele)



Foto 4: Zubehörteile per 3D-Druck: Miele ermöglicht Kundinnen und Kunden, persönliche Küchenhelfer zuhause auszudrucken, etwa diesen Dekor-Dosierer für den Kaffeevollautomaten. (Foto: Miele)

Download Text und Fotos: www.miele-presse.de

Folgen Sie uns:  @Miele.DE

 @miele_com

 Miele