



Echtzeit und Industrie 4.0 | Oktober 2016 | Christian Viatte | CEO Mila

On-Demand Service mit Hilfe der Crowd.

Wenn Tekkies aus der Nachbarschaft Technikfragen lösen



mila

Das Leben ist digital



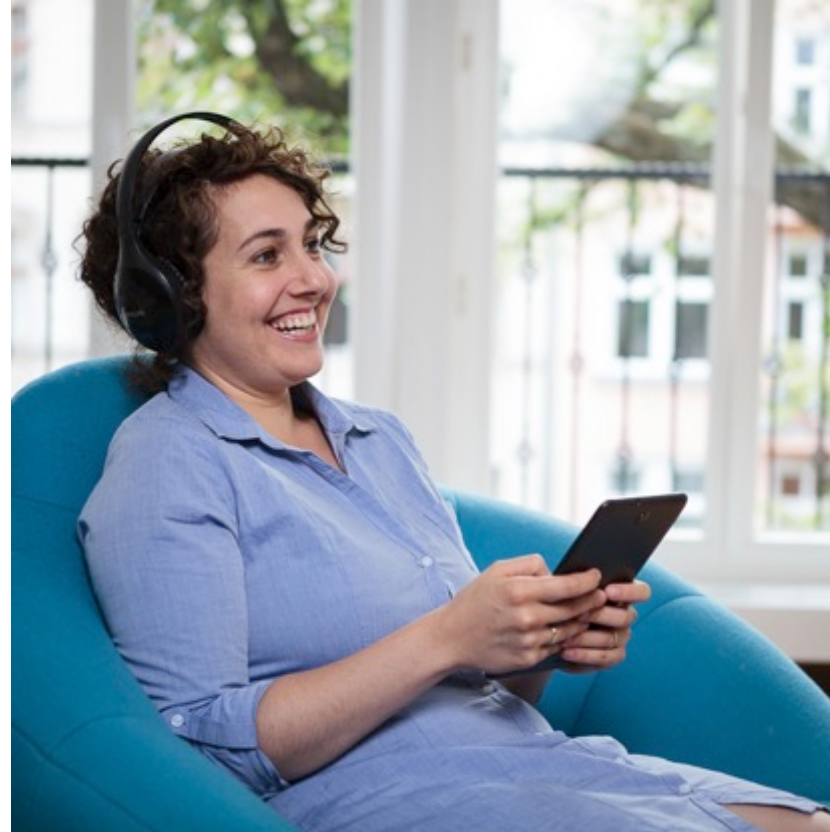
Bis 2020 sind über 20 Mia Smart Devices verbunden



Weltweit werden bis 2020
20.8 Mia. Smart Home devices
verbunden sein.

(Source: Gartner, 2015)

In jedem Haushalt in der Schweiz
werden **über 50 Objekte**
verbunden sein.



Die Nachfrage nach Service steigt



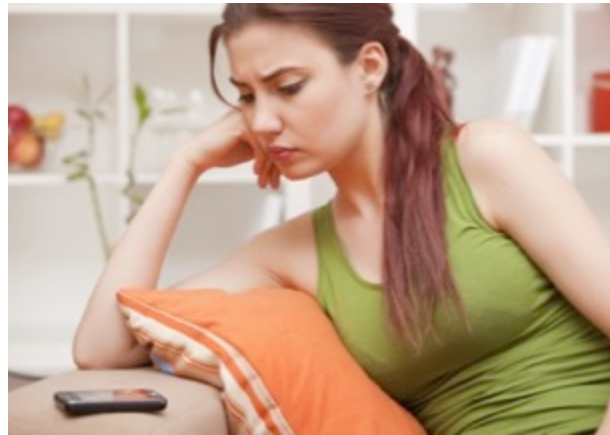
„In 2020 ist von einer erhöhten Nachfrage nach Installations- und Supportservices aufgrund erhöhter Anzahl Geräte und steigender Komplexität der Vernetzung auszugehen.“



Wie heute Service angeboten wird



reaktiv



unbequem



ineffizient

Improving the customer experience is a strategic priority for 73% of businesses, yet only 1% of companies deliver an excellent customer experience (Forrester Research, 2015).

Heutige Customer Experience



64%

64% der Kunden der Telekommunikationsbranche haben schlechte Erfahrungen mit dem Kundenservice gemacht. Das Beheben von Problemen dauert einfach zu lange.

Quelle: Verint Systems

6-9

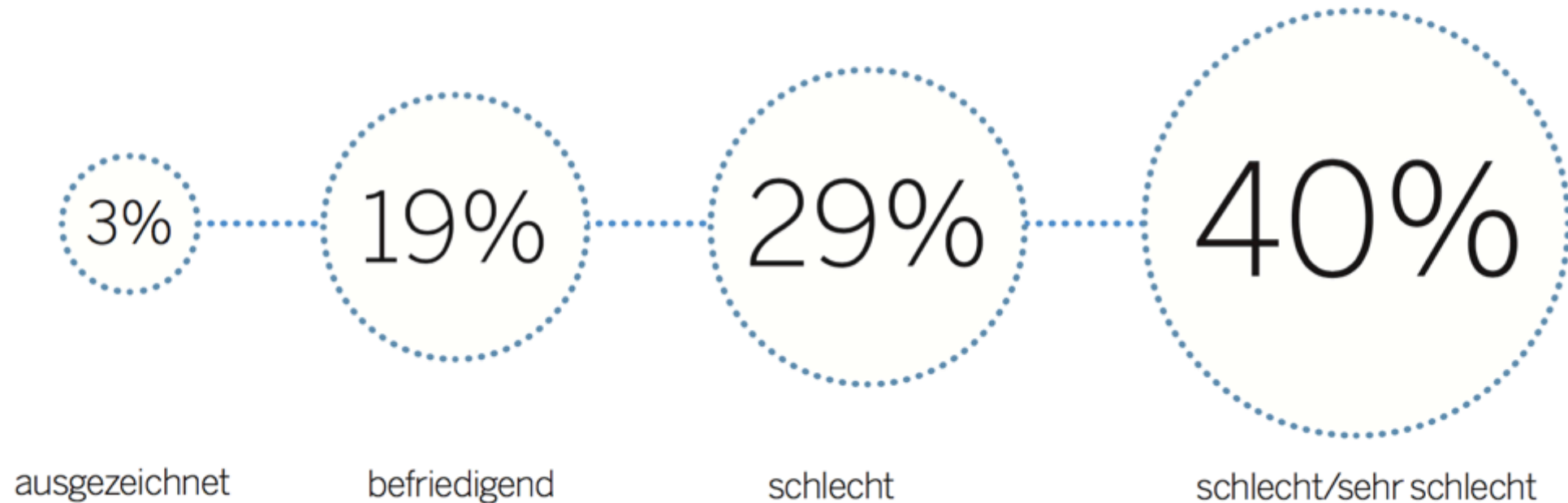
US-Kunden haben in den letzten 6 bis 9 Monaten durchschnittlich mehr als 2x Kontakt mit ihrem Anbieter aufgenommen. Die Telekommunikationsbranche ist somit die Branche mit den meisten Supportanfragen.

Quelle: PwC, 2015

Kundenservice in UK, Frankreich und Deutschland



Quelle: 2014 Forrester Research Customer Experience Index



Im Kundenservice gibt es viel Luft nach oben



72% % der Verbraucher geben zu, dass sie es als „frustrierend“ oder „extrem frustrierend“ empfinden, sich mit Unternehmen auseinanderzusetzen, die einem die Geschäftsabwicklung nicht gerade leicht machen.



63% der Verbraucher würden nicht zu ihrem Anbieter zurückkehren, wenn sie ihn einmal gewechselt haben.

Accenture (2016): Digital disconnect in customer engagement. Statistik für Deutschland [Grafik im Original auf Englisch]: <https://www.accenture.com/us-en/insight-digital-disconnect-customer-engagement>

Die Sharing Economy verändert unsere Erwartungen



Sharing Economy in der Schweiz



12 Mrd. USD sind in Sharing Economy Unternehmen weltweit geflossen.



55% der Schweizer sind Teil der Sharing Economy.



Am häufigsten werden **Dienstleistungen** geteilt (60%), vor allem Transport & Unterkunft.

Wie die Menschen heute konsumieren



on-demand



bequem



Peer-to-Peer

I want it, and I want it now – We are living in the on-demand economy.



... „ICT Services aus der Crowd sind ein wachsendes Bedürfnis, da Services «on demand» gefordert sind und unterschiedliche Qualitäts- u. Preisvorstellungen vorherrschen.“

... „Big Data ermöglicht die Bereitstellung eines personalisierten, vorhersehbaren und qualitativ hochwertigen Services für den Kunden, sowie ein effizientes, locationbased Crowd-Management.“

... „Big Data ermöglicht die Bereitstellung eines personalisierten, vorhersehbaren und qualitativ hochwertigen Services für den Kunden, sowie ein effizientes, locationbased Crowd-Management.“

Fazit



- ... „Die Relevanz von ICT-Services nimmt in der Zukunft aufgrund der Entwicklungen von Internet of Everything zu.
- ... Die Collaborative Economy unterstützt das wachsende Kundenbedürfnis von on-demand Services.,,

Die Antwort von Mila: die on-Demand Service Crowd



*As more people from all walks of life shift online, the **crowd** can begin to operate at a scale that “exceeds even that of the biggest and most complex global corporation, bringing in many more individuals to focus on a given challenge.”*

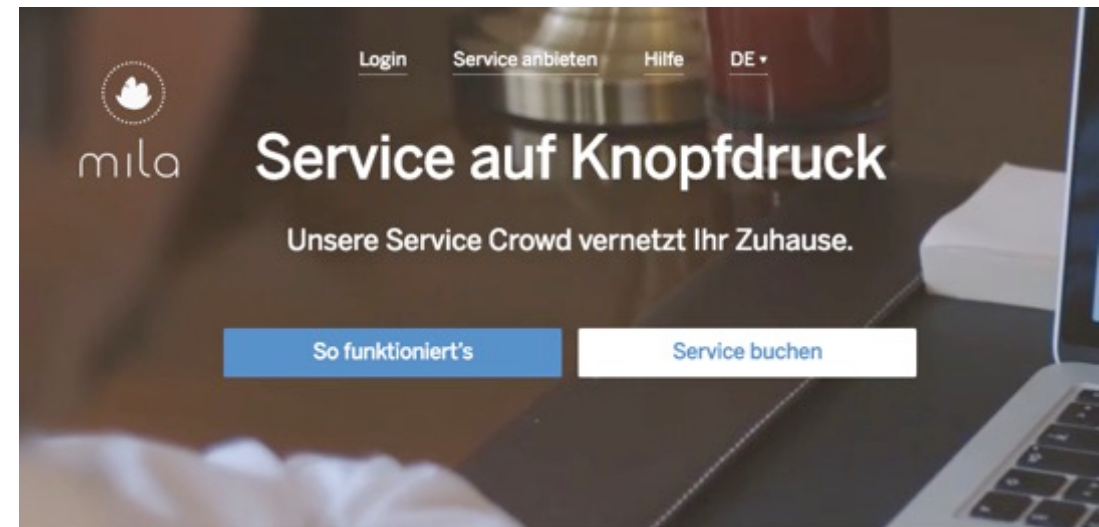
Deloitte, 2016



Mila: On-Demand Crowd Service

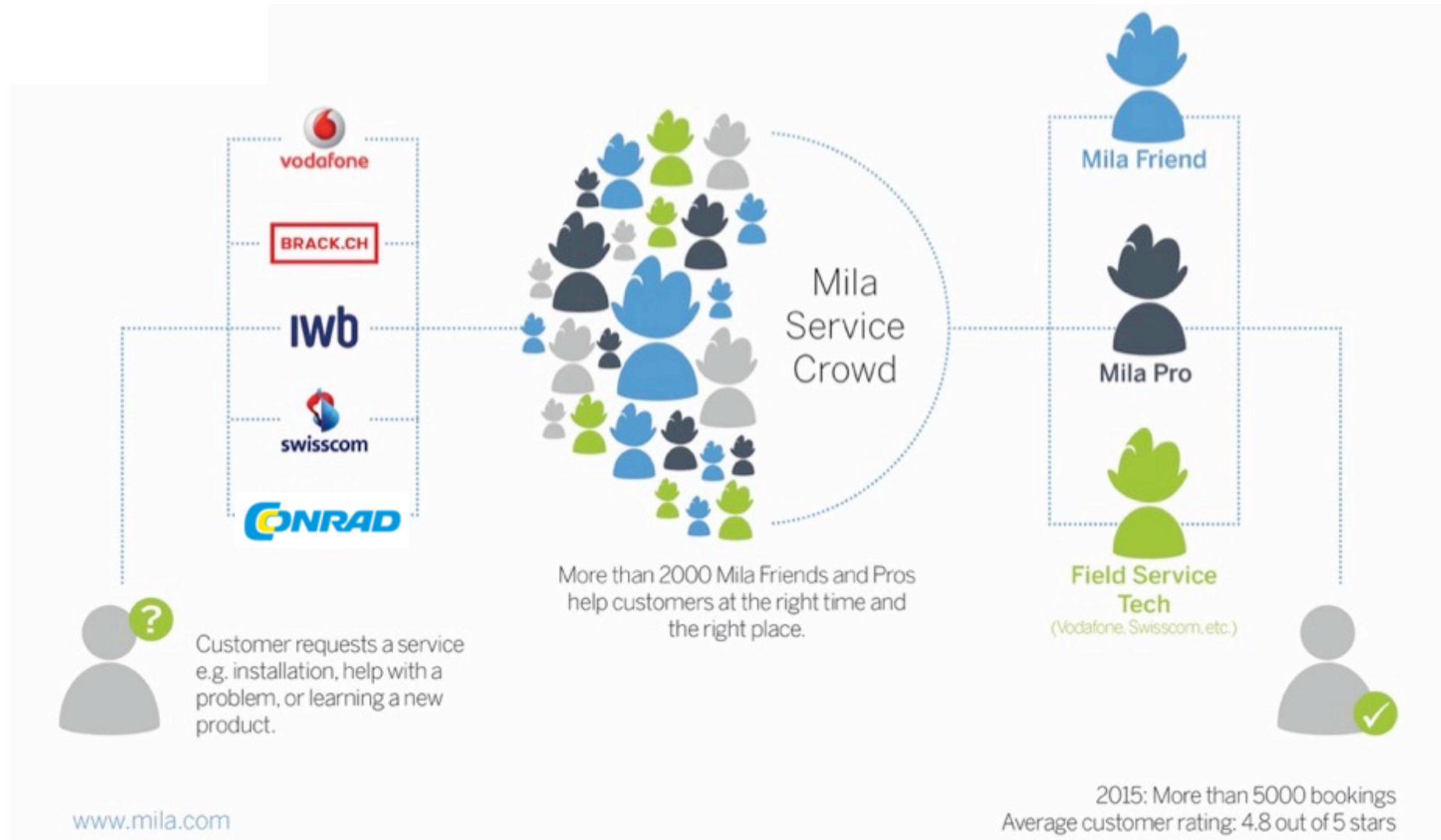


- Mila (www.mila.com) ist ein **On-Demand Crowd Service** Unternehmen für Home & Remote Service worüber Nutzer Menschen für **Services in ihrer Nähe finden, buchen und bewerten** oder selbst Services anbieten können.
- Unternehmen nutzen Mila, um eine **Service Community** rund um ihre **Produkte** und Dienstleistungen aufzubauen oder ihr Serviceangebot durch die Nutzung einer externen Crowd aus geprüften Privatpersonen (Mila Friends) und professionellen Serviceanbietern (Mila Profis) zu erweitern.
- Die intelligente Vermittlungsplattform **vernetzt** Kunden, die sich einen Service wünschen, mit **geprüften Serviceanbietern** zur richtigen Zeit am richtigen Ort.

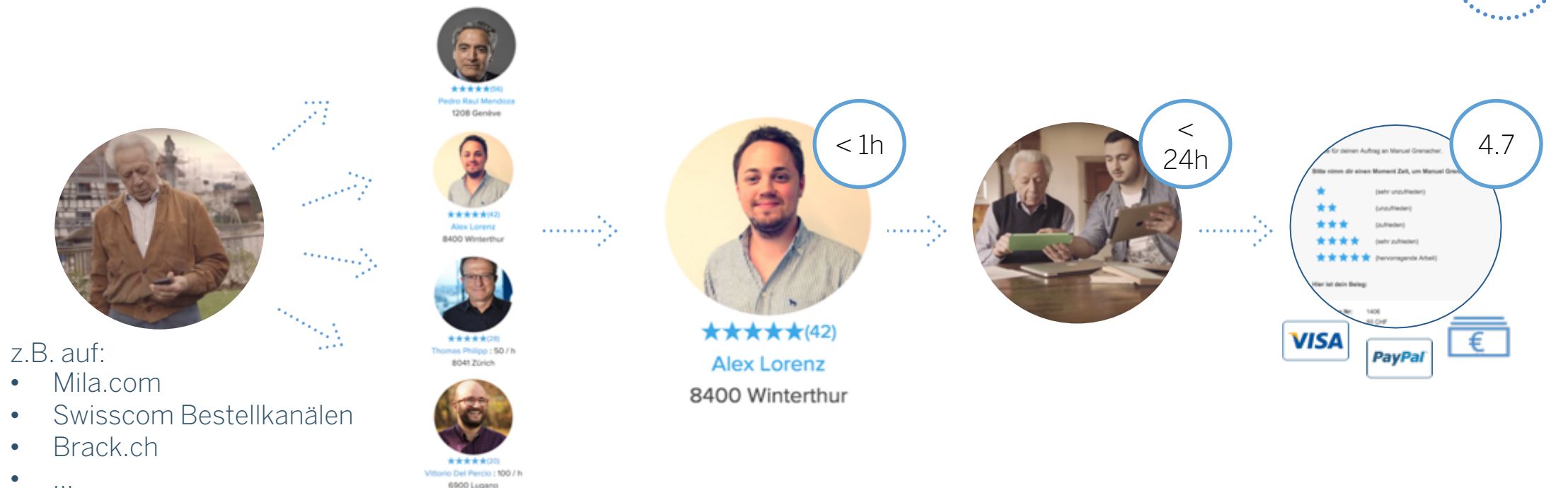
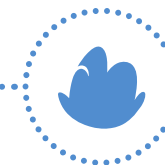


Teilen Sie Ihr technisches Know-how mit
Menschen in Ihrer Nähe

Das Mila Eco-System



So funktioniert es...



- 1 Kunde fragt für eine Service-dienstleistung an
- 2 Anfrage wird an 4 Friends gesendet
- 3 Erster verfügbarer Friend nimmt Auftrag an
- 4 Friend führt Auftrag vor Ort/ Remote aus
- 5 Online-Bezahlung und Bewertung durch den Kunden

Service-Kategorien - Beispiel Technologie



Die Mila-Crowd bietet heute pauschale Servicepakete rund um folgende On-Site Use Cases und Kategorien an:

Installation

Probleme beheben

Entdecken/Inspirieren



TV/Video



Smartphone
/Tablet



Smart
Home



Foto/
Video



Netzwerk/
Internet



Sound/
Audio



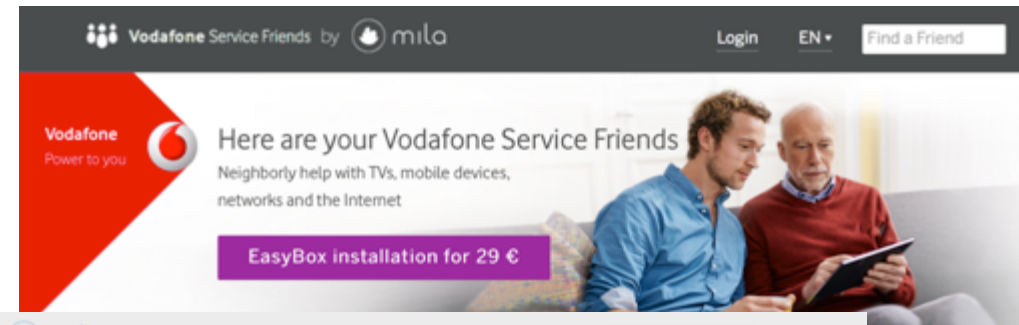
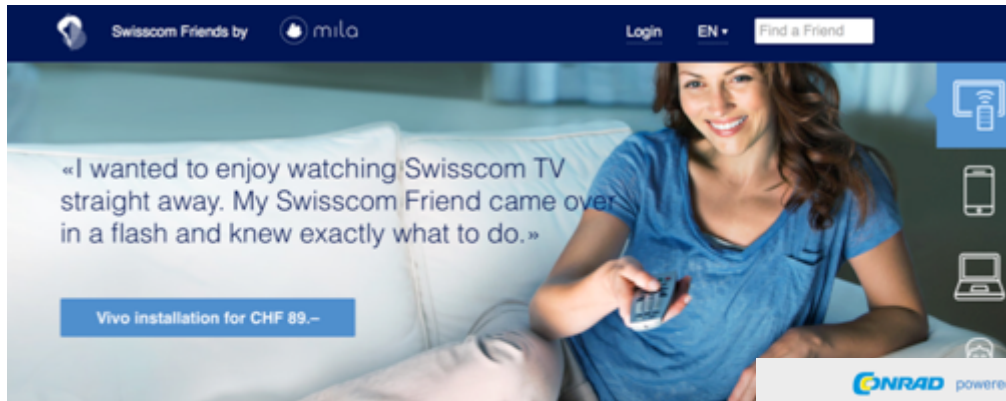
Wearables



PC/
Notebook

Siehe hierzu: <https://www.mila.com/mila>

Beispiele wie Unternehmen Mila nutzen



- 1 Which service do you want?
- 2 For which product?
- 3 Only this selection

Installation



Case study Swisscom – Swisscom Friends



<https://www.youtube.com/watch?v=TeZPe1Oa0Os&feature=youtu.be>

Aktuelle Herausforderungen von Swisscom



- ...Erwartungen der Kunden an die Verfügbarkeit der Connectivity steigt.
- ...Störungen sollen innert Stunden behoben werden können.
- ...Swisscom will den Kunden bei technischen Problemen helfen, auch dann wenn die Ursache der Störung nicht bei Swisscom liegt.
- ...Die Kunden sind bereit für guten Service zu bezahlen.



Steigerung der Kundenzufriedenheit



... Verbesserte Kundenzufriedenheit dank on-demand Service aus der Crowd

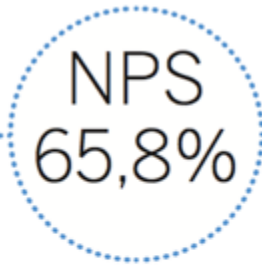
... 92% der Kunden die Service aus der Crowd schon mal genutzt haben, würden diesen Service wieder buchen.



Mila Friends most often operate outside of regular office hours:

Weekdays: 6-8 PM

Weekends: 2-4 PM



Customers are happy with the crowd and would recommend the service to other customers.



Kostenreduktion dank der Service Crowd



- ...Kostenreduktion in der Kundenakquisition
- ...Reduktion der Anzahl Kundenanfragen
- ... Ergänzung der eigenen Service Field Force mit Friends

90%

90% of customers get help from Swisscom Friends within the first hour. The average customer rating for this service is 4.8 out of 5 stars.

Source: www.mila.com



"Our 2.000 Swisscom Friends help us expand our field service force, and offer our customers additional and personal service in real-time."

Marc Werner, COO Swisscom AG



"Swisscom Friends is like Uber for tech support. Passionate and knowledgeable customers who know the product can earn a few extra dollars (or more) helping other customers. I love how Swisscom has taken advantage of this business model – and I bet their customers love it too!"

Shep Hyken, Customer Service Expert, Author and Speaker



Umsatzsteigerung dank der Service Crowd



...Umsatzsteigerung durch die Erweiterung des Serviceportfolio

...Oder durch Kombination von eigenen Produkten mit Serviceangeboten die ausserhalb des Kerngeschäftes liegen

...Friends können auch für Sales oder Produktberatung eingesetzt werden

“Meine Kunden vertrauen mir. Ich begleite sie auch schon mal in einen Shop und berate sie in der Produktauswahl und installiere anschliessend die Produkte für sie“, sagt Mila Friend Alex Lorenz.



KPI Overview – Swisscom Jan-Mai 2016



694
Registrations

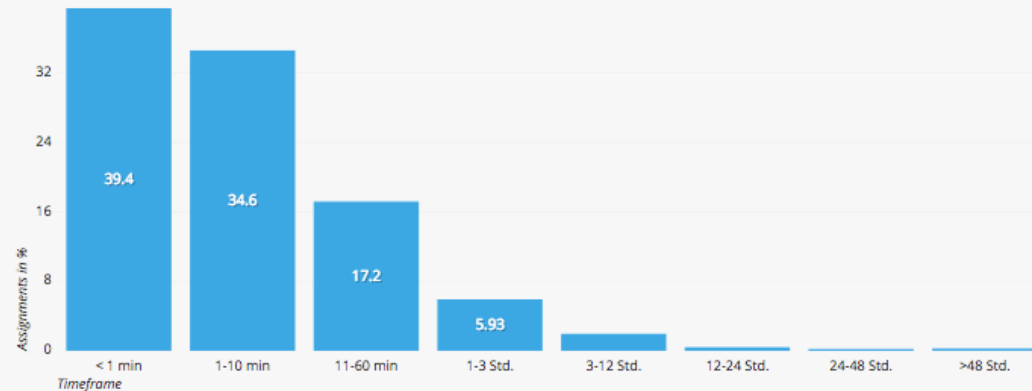
6,293
Done Orders

3,019
Ratings

4.81
Ratings

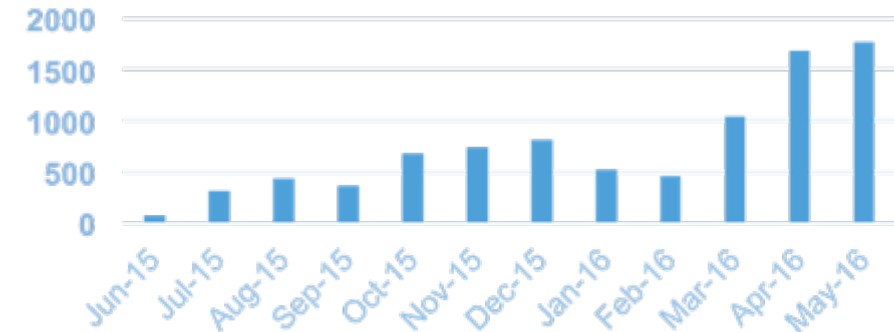
97.14%
Request
Assignments

Service Calls Assignment Time



Innert 1h werden 90% der Deals durch einen Friend angenommen

Deals Development
Phase II Expansion Swisscom ¹
(Deals per month)



Die Swisscom Deals entwickelten sich von 40 Deals im Jan 15 auf über 1'800 Deals / Monat im Mai 16

Zahlen und Fakten zu Swisscom Friends



1. Demography

10% of the 2.000 Swisscom Friends are women.



The average age is **38** years.



2. Motivation

42% are not motivated by money.
63% wish to represent the brand.



3. Education



19% have a university degree.



48% have a vocational degree.



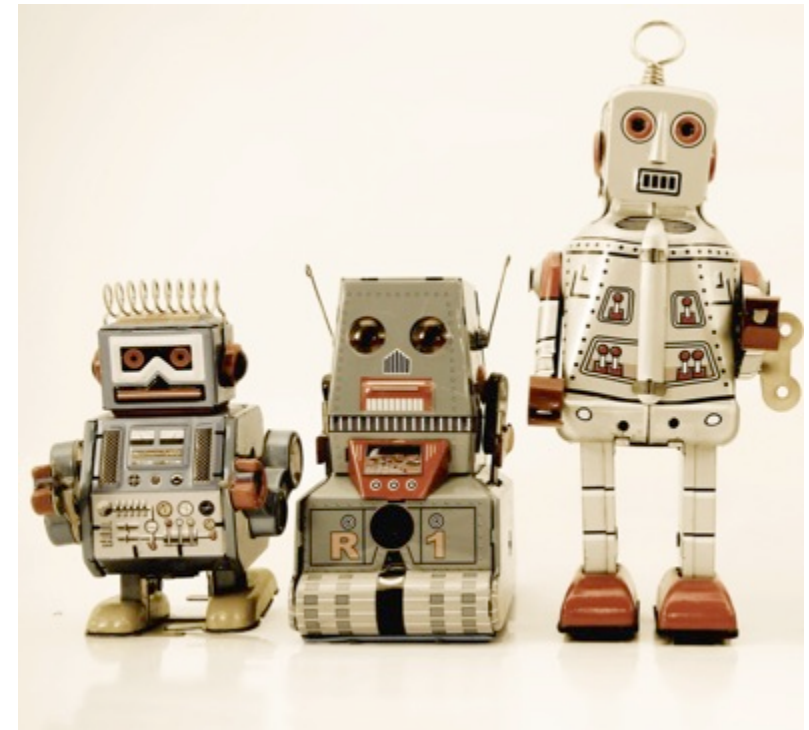
76% are interested in courses for further education during their leisure time.



Service der Zukunft...



1. In einer Welt mit „always on“ muss der Service rasch und sofort erfolgen
2. Service für die Masse wird mittels AI durch intelligente Bots automatisiert
3. Bots und Menschen werden sich ideal ergänzen
4. Persönlicher, lokaler und authentischer Service wird aufgrund der Automatisierung wieder wichtig
5. Social Sharing: Kunden sind auch Serviceanbieter
6. Crowd Service Modelle werden im Massengeschäft zum Standard und herkömmliche Arbeitsmodelle wie z.B. in Call Center ersetzen



Press



**BUSINESS
INSIDER**

A German Cell Phone Company Is Outsourcing Tech Support
<http://www.businessinsider.com/vodafone-is-outsourcing-tech-support-2014-11>

Forbes

Swisscom Bolsters Its In-Field Customer Service Through Crowd Sourcing
<http://www.forbes.com/sites/adrianswinscoe/2015/11/14/swisscom-bolsters-its-in-field-customer-service-through-crowd-sourcing/>

TC TechCrunch

Mila Partners With Swisscom To Break Euro Fear Of Share Economy
<http://techcrunch.com/2013/11/27/task-marketplace-mila-partners-with-swisscom-to-break-euro-fear-of-share-economy/>

 **REUTERS**

Mila sees big firms using web to outsource customer support
<http://www.reuters.com/article/2014/03/31/us-mila-sharingeconomy-idUSBREA2U0UK20140331>

 **CROWD™
COMPANIES**

Crowd Collaboration Award with Swisscom Friends
<http://crowdcompanies.com/introducing-the-2015-crowd-companies-awards/>

Kontakt



Christian Viatte, CEO Mila

Email: chris@mila.com

Twitter: [@chrisviatte](https://twitter.com/chrisviatte)

Mila AG (HQ)

Müllerstrasse 16

CH- 8004 Zürich | Switzerland

Mila Europe GmbH

Belziger Straße 33

10823 Berlin | Germany

www.mila.com

