

Bauknecht

Mehr Service

Mittwoch, 03.11.2021

Bauknecht hat sein Leistungsangebot noch verbraucherfreundlicher gestaltet. Eine verlängerte Ersatzteilgarantie, ein Buchungstool sowie ein neu eingerichteter Chatbot auf der Website sollen die Kundenerfahrung jetzt zusätzlich verbessern.

Bislang sicherte Bauknecht seinen Kunden bereits eine Ersatzteilgarantie von fünf Jahren zu, wenn sie die Geräte im Handel erwerben. Nun bietet das Unternehmen ab dem Kauf- bzw. Lieferdatum des Produkts eine kostenlose Ersatzteilgarantie für die ersten zehn Jahre an. Diese Garantie gilt zusätzlich zu der bewährten 24 Monate Basis-Garantie. Bei einer Reparatur durch den Bauknecht-Kundendienst sind die Original-Ersatzteile von Bauknecht binnen der zehn Jahre kostenlos. Die einzige Voraussetzung dafür ist die Registrierung des Geräts innerhalb von 60 Tagen nach dem Kauf. Auf jedem Gerät ist ein Sticker mit Registrierungslink, bei einer Online-Bestellung erhalten die Käufer eine E-Mail mit entsprechendem Link. Auch eine telefonische Registrierung ist möglich. Darüber hinaus bietet Bauknecht die Möglichkeit, Geräte über die Basisgarantie hinaus abzusichern, etwa über die Reparatur Plus Garantie, die Sorglos Plus Garantie oder die Marathon Garantie.

„Wir sind stolz darauf, dem Qualitätsanspruch unserer Kundinnen und Kunden mit immer neuen Services gerecht zu werden. Wir sind überzeugt von unseren Produkten, deshalb haben wir uns entschieden, die Ersatzteilgarantie zu verlängern“, erklärt Nora Haug, Head of Consumer Service Northern Europe.

Online-Buchung für Reparaturtermine

Außerdem bietet Bauknecht den Kunden zusätzlichen Komfort durch ein in diesem Jahr neu eingeführtes Online-Tool. Benötigen Kunden nach Ablauf der 24-monatigen Basis-Garantie einen Reparaturservice, können sie über das Buchungstool rund um die Uhr einen Termin mit dem Kundendienst vereinbaren. Eine Auftragsbestätigung erhalten sie per E-Mail. Im Gebiet des Bauknecht-Kundendienstes können die Kunden ihre Termine auch nachträglich online anpassen oder stornieren, falls es einmal doch nicht passen sollte. Das Buchungstool ist [hier](#) erreichbar.

999 Kunden auf einmal

Ganz neu präsentiert Bauknecht als EMEA-weites Pilotprojekt in Kürze zudem den Chatbot „Walter“ auf seiner Website, der Kunden und Interessenten schnell, einfach und zuverlässig helfen soll. Neben der kostenlosen Servicehotline, WhatsApp und dem Kundenberaterchat wird der Chatbot erstmals rund um die Uhr Beratungsmöglichkeiten auf Knopfdruck ermöglichen.

Der Chatbot soll Kunden insbesondere bei der Terminbuchung und -änderung unterstützen. Außerdem bietet er Beratung zu Produkten und Ersatzteilen an. Für die Fragen rund um Reparaturtermine hat Bauknecht zahlreiche hilfreiche Videos sowie sein FAQ eingebunden. Darüber hinaus bietet das Call Avoidance Tool Kunden Hilfestellung, ob sie einen Defekt selbstständig beheben können oder der Kundenservice eine Reparatur durchführen muss. Insgesamt kann der Chatbot mit Hilfe der

eingebundenen Tools rund 1.500 unterschiedliche Probleme lösen.

Wenn der Chatbot eine Frage nicht beantworten kann, übernimmt ein menschlicher Kundenberater. Sollte das außerhalb der Servicezeiten des Chat-Teams passieren, erhält der Kunde wahlweise einen Rückruf oder wird per WhatsApp kontaktiert. Bis zu 999 Kunden sollen gleichzeitig mit dem Bot chatten können.

Mehr Service

Links

- [Bauknecht](#)