

A background image of a Parisian skyline at sunset or sunrise, featuring the Eiffel Tower on the right and various buildings with rooftops in the foreground. The sky is a warm, hazy orange.

mila

ONBOARDING

MILA FRIEND

HELP PEOPLE SOLVE TECHNICAL ISSUES.

Verdienen Sie Geld mit Ihrem Technikkwissen

WILLKOMMEN BEI MILA

Wir freuen uns, dass Sie sich entschlossen haben, Mila Serviceanbieter zu werden! Bitte lesen Sie diesen Leitfaden sorgfältig, damit Sie alles erfahren, was Sie über Mila wissen müssen.

Mila ist eine Service-Vermittlungsplattform, die Privatpersonen und Unternehmer an Menschen vermittelt, die Probleme mit ihrer Technik haben. Die Anfragen der Kunden werden an unabhängige Serviceanbieter wie Sie weitergeleitet, die die Mila App haben.

Über Ihr Mila Profil können Sie als unabhängiger Serviceanbieter Ihre technischen Kompetenzen anbieten. Auf diese Weise können Sie Privatpersonen als Ihre persönlichen Kunden gewinnen, die Sie mit Ihren technischen Kenntnissen unterstützen können.

Darüber hinaus arbeitet Mila mit zahlreichen Partnerunternehmen, z. B. Conrad, Swisscom und Interdiscount, zusammen. Sie können also auch Aufträge von unseren Geschäftspartnern annehmen und durchführen. Bei einigen Geschäftspartnern müssen Sie Ihre Skills jedoch vorab in einem Online-Test belegen, um sich zu qualifizieren. Möglicherweise bittet man Sie zudem um zusätzliche Dokumente wie z. B. einen Gewerbeschein.

Im Detail: Wie funktioniert Mila?



Buchung

Eine Privatperson bucht einen Mila Service direkt über die Mila Website oder indirekt über unsere Geschäftspartner. Der Kunde gibt im Rahmen der Anfrage Uhrzeit und Datum für die Durchführung des Service vor.



Verteilung

Mila verschickt die Anfrage an qualifizierte Serviceanbieter in der Umgebung des Kunden. Falls Sie sich in der Nähe befinden und über die erforderlichen Qualifikationen verfügen, um die Serviceanfrage zu erfüllen, erhalten Sie diese über die Mila App. Wir leiten die Anfrage weiter, der Vertrag wird jedoch zwischen Ihnen und dem Kunden geschlossen. **Je höher Ihre Sternbewertung und Ihr Skill-Level sind, desto mehr Serviceanfragen werden Sie erhalten.**

Serviceannahme



Stellen Sie vor Annahme einer Serviceanfrage bitte sicher, dass Sie mit Uhrzeit, Ort und Serviceumfang einverstanden sind. Der Auftrag wird Ihnen die ersten 2 Minuten exklusiv angeboten, lesen Sie daher alle Details sorgfältig durch. Uhrzeit und Datum des Service-Einsatzes können **nur** auf Wunsch des Kunden geändert werden.



Wir konzentrieren uns auf den wichtigen Punkt: das Wunschdatum des Kunden. Mila verpflichtet sich, Services „on demand“ bereitzustellen, genau wo und wann der Kunde es wünscht. Deshalb legen wir großen Wert darauf, dass Sie als Serviceanbieter dieses Versprechen unterstützen und erfüllen.

Kontaktieren Sie den Kunden



Rufen Sie Ihren Kunden innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Kontaktdaten an. Besprechen Sie Serviceumfang und Preis mit ihm und bestätigen Sie Datum, Uhrzeit und Ort.



Bestätigen

Bestätigen Sie Ihren Service-Einsatz über die Mila App innerhalb von 24 Stunden vor dem Termin. Falls Sie dies nicht tun, wird Ihr Auftrag möglicherweise anderen Partnern angeboten.

Vorbereitung



Bereiten Sie sich nun auf Ihren Service-Einsatz vor. Prüfen Sie den Service-Umfang noch einmal und stellen Sie sicher, dass Sie alle benötigten Werkzeuge haben und mit dem Gerät, das Sie installieren/reparieren sollen, vertraut sind. Falls Sie Zweifel haben, zögern Sie nicht, Kontakt mit dem Mila Support aufzunehmen oder auf Ihrer Mila Academy-Seite nach Schulungsmaterial zu suchen.



Machen Sie sich auf den Weg

Zeit, sich auf den Weg zum Kunden zu machen! Öffnen Sie die Mila App und bestätigen Sie, dass Sie auf dem Weg sind – so weiß Ihr Kunde, wann er mit Ihnen rechnen kann. Planen Sie genug Zeit ein, um rechtzeitig beim Kunden vor Ort zu sein.

Stellen Sie sich vor



Stellen Sie sich als Mila Partner vor, sobald Sie ankommen. Besprechen Sie detailliert, was zu tun ist und wo, prüfen Sie, welche Steckdosen Sie nutzen können, und fragen Sie nach benötigten Daten wie z. B. WLAN-Passwörtern. Holen Sie unbedingt vorab die Zustimmung des Kunden ein, falls Sie zusätzliche Arbeiten ausführen müssen und der Preis sich daher verändert. Informieren Sie den Kunden über den Fortschritt Ihrer Arbeit.



Erklären Sie das Gerät

Geben Sie Ihrem Kunden eine kurze Anleitung dazu, wie sein neues Gerät benutzt wird, was die Hauptfunktionen sind und wie die Einstellungen konfiguriert werden. Das ist ein wichtiger Teil eines jeden Service-Einsatzes - den alle Kunden sehr schätzen. Er verhilft Ihnen zu mehr Fünf-Sterne-Bewertungen!



Abschluss

Sobald die Installation/Problembehebung abgeschlossen ist, besprechen Sie noch einmal detailliert den Preis. Bitten Sie Ihren Kunden, die endgültige Bezahlung in der Mila App mit seiner Unterschrift zu bestätigen, um den Auftrag abschließen zu können. Mila wird Ihrem Kunden den Betrag in Rechnung stellen und Ihre Zahlung abwickeln. Vergessen Sie nicht, Ihren Kunden um eine Bewertung Ihres Service zu bitten!



Fertig!

Vergessen Sie das Aufräumen nicht und entsorgen Sie gegebenenfalls Verpackungen und Abfälle. Sie können Ihrem Kunden auch weitere Services anbieten, falls Sie zum Beispiel bemerkt haben, dass er eine andere Sicherheitskamera oder einen WLAN-Booster benötigen könnten. Helfen Sie ihm, einen weiteren Service-Einsatz bei Ihnen zu buchen!

Verkaufschancen = mehr Geld für Sie

Prüfen Sie bei jedem Service-Einsatz, ob Upselling-Möglichkeiten bestehen. Falls Sie beispielsweise bemerken, dass der Kunde ein weiteres Produkt benötigen könnte, sollten Sie dies vorschlagen.

Denken Sie daran, nur Produkte anzubieten, die mit dem Service-Einsatz in Verbindung stehen. Falls Sie z. B. für Logitech im Einsatz sind, bieten Sie Produkte dieser Marke an, da Sie nur dann eine Verkaufsprovision erhalten. Bei einem normalen Mila Service-Einsatz können Sie Produkte aller Marken anbieten.

Wissenswertes

Einige Geschäftspartner von Mila bieten auch Produktlieferungen an (z. B. Interdiscount). Wenn Sie einen Auftrag annehmen, kann es zu Ihren Aufgaben zählen, ein Gerät bei einer bestimmten Filiale abzuholen und Ihrem Kunden zu liefern. Sie benötigen für die Abholung Ihren Ausweis und die Mila Auftragsnummer.

Wird ein Lieferdienst benötigt, steht dies zusammen mit dem Ort der Abholung in Ihren Auftragsdetails in der Mila App.

Zahlung & Vermittlungsgebühr

Mila legt im Voraus Preisempfehlungen für alle Services fest. Sollte der Arbeitsumfang doch höher sein, können Sie als Serviceanbieter einen höheren Preis mit Ihrem Kunden vereinbaren. Stellen Sie sicher, dass der Kunde dem neuen Preis zustimmt.

Für jeden abgeschlossenen Service-Einsatz wird eine Vermittlungsgebühr von 20 % berechnet, die wir direkt von Ihrer Zahlung abziehen. Darin sind verschiedene Kosten wie z. B. die Mila App, Auszahlungsgebühren und Marketing enthalten.

WICHTIG: Für Mila Service-Einsätze sind keine Barzahlungen erlaubt. Sobald Sie den Auftrag in der Mila App abschließen, wird die Gebühr automatisch vom Konto Ihres Kunden abgebucht.

Mila Happiness Garantie - garantiert sorgenfrei

Unser Service ist zuverlässig und kompetent. Sollte es Probleme geben, sind wir für unsere Kunden da.

Sollte es Meinungsverschiedenheiten mit einem Mila Partner geben, können die Kunden ganz einfach unseren Kundenservice kontaktieren. Wir kümmern uns dann um alles.

Wir berechnen dem Kunden für diesen Service eine Gebühr von 2,90 EUR / 4,90 CHF.

Kontakte & Ansprechpartner

Mila Kundenservice

E-Mail info@mila.com
Telefon +49 32 221098340 (D)
Telefon +41 43 508 01 92 (CH)

Mila Community Management

E-Mail info@mila.com

Mila Academy

Link <http://academy.mila.com/>
E-Mail hello@academy.mila.com

Mila Help Center

Link <http://help.mila.com/>

Download Apps

[IOS App](#)

[Android App](#)

A warm, golden-hour photograph of a Parisian cityscape. The Eiffel Tower is the central focus on the right side, silhouetted against a hazy, orange-tinted sky. The foreground and middle ground are filled with the dense, multi-story buildings of Paris, showing various rooflines and architectural details. The overall mood is serene and iconic.

mila

ONBOARDING

MILA PRO

HELP PEOPLE SOLVE TECHNICAL ISSUES.

Erweitern Sie Ihre Geschäftsmöglichkeiten

WILLKOMMEN BEI MILA

Wir freuen uns, dass Sie sich entschlossen haben, professioneller Mila Serviceanbieter zu werden! Bitte lesen Sie diesen Leitfaden sorgfältig, damit Sie alles erfahren, was Sie über Mila wissen müssen.

Mila ist eine Service-Vermittlungsplattform, die Privatpersonen und Unternehmer an Menschen vermittelt, die Probleme mit ihrer Technik haben.

Die Anfragen der Kunden werden an professionelle Serviceanbieter wie Sie weitergeleitet, die die Mila App haben. Mithilfe Ihres Mila Profils können Sie Ihr Geschäftsfeld erweitern.

Darüber hinaus arbeitet Mila mit zahlreichen Partnerunternehmen, z. B. Conrad, Swisscom und Interdiscount, zusammen. Sie können also auch Aufträge von unseren Geschäftspartnern annehmen und ausführen, sobald Sie den Subunternehmervertrag unterzeichnet haben und vollständig bei Mila registriert sind. Bei einigen Geschäftspartnern müssen Sie Ihre Skills jedoch vorab in einem Online-Test belegen, um sich zu qualifizieren.

Im Detail: Wie funktioniert Mila?



Buchung

Eine Privatperson bucht einen Mila Service direkt über die Mila Website oder indirekt über unsere Geschäftspartner. Der Kunde gibt im Rahmen der Anfrage Uhrzeit und Datum für die Durchführung des Service vor.



Verteilung

Mila verschickt die Anfrage an qualifizierte Serviceanbieter in der Umgebung des Kunden. Falls Sie sich in der Nähe befinden und über die erforderlichen Qualifikationen verfügen, um die Serviceanfrage zu erfüllen, erhalten Sie diese über die Mila App. Wir leiten die Anfrage weiter. **Je höher Ihre Sternbewertung und Ihr Skill-Level sind, desto mehr Serviceanfragen werden Sie erhalten.**

Serviceannahme



Stellen Sie vor Annahme einer Serviceanfrage bitte sicher, dass Sie mit Uhrzeit, Ort und Serviceumfang einverstanden sind. Der Auftrag wird Ihnen die ersten 2 Minuten exklusiv angeboten, lesen Sie daher alle Details sorgfältig durch. Uhrzeit und Datum des Service-Einsatzes können **nur** auf Wunsch des Kunden geändert werden.



Wir konzentrieren uns auf den wichtigen Punkt: das Wunschdatum des Kunden. Mila verpflichtet sich, Services „on demand“ bereitzustellen, genau wo und wann der Kunde es wünscht. Deshalb legen wir großen Wert darauf, dass Sie als Serviceanbieter dieses Versprechen unterstützen und erfüllen.

Kontaktieren Sie den Kunden



Rufen Sie Ihren Kunden innerhalb von 12 Stunden nach Erhalt der Kontaktdaten an. Besprechen Sie Serviceumfang und Preis mit ihm und bestätigen Sie Datum, Uhrzeit und Ort.



Bestätigen

Bestätigen Sie Ihren Service-Einsatz über die Mila App innerhalb von 24 Stunden vor dem Termin. Falls Sie dies nicht tun, wird Ihr Auftrag möglicherweise anderen Partnern angeboten.

Vorbereitung



Bereiten Sie sich nun auf Ihren Service-Einsatz vor. Prüfen Sie den Service-Umfang noch einmal und stellen Sie sicher, dass Sie alle benötigten Werkzeuge haben und mit dem Gerät, das Sie installieren/reparieren sollen, vertraut sind. Falls Sie Zweifel haben, zögern Sie nicht, Kontakt mit dem Mila Support aufzunehmen oder auf Ihrer Mila Academy-Seite nach Schulungsmaterial zu suchen.



Machen Sie sich auf den Weg

Zeit, sich auf den Weg zum Kunden zu machen! Öffnen Sie die Mila App und bestätigen Sie, dass Sie auf dem Weg sind – so weiß Ihr Kunde, wann er mit Ihnen rechnen kann. Planen Sie genug Zeit ein, um rechtzeitig beim Kunden vor Ort zu sein.

Stellen Sie sich vor



Stellen Sie sich als Mila Partner vor, sobald Sie ankommen. Besprechen Sie detailliert, was zu tun ist und wo, prüfen Sie, welche Steckdosen Sie nutzen können, und fragen Sie nach benötigten Daten wie z. B. WLAN-Passwörtern. Holen Sie unbedingt vorab die Zustimmung des Kunden ein, falls Sie zusätzliche Arbeiten ausführen müssen und der Preis sich daher verändert. Informieren Sie den Kunden über den Fortschritt Ihrer Arbeit.



Erklären Sie das Gerät

Geben Sie Ihrem Kunden eine kurze Anleitung dazu, wie sein neues Gerät benutzt wird, was die Hauptfunktionen sind und wie die Einstellungen konfiguriert werden. Das ist ein wichtiger Teil eines jeden Service-Einsatzes - den alle Kunden sehr schätzen. Er verhilft Ihnen zu mehr Fünf-Sterne-Bewertungen!



Abschluss

Sobald die Installation/Problembehebung abgeschlossen ist, besprechen Sie noch einmal detailliert den Preis. Bitten Sie Ihren Kunden, die endgültige Bezahlung in der Mila App mit seiner Unterschrift zu bestätigen, um den Auftrag abschließen zu können. Mila wird Ihrem Kunden den Betrag in Rechnung stellen und Ihre Zahlung abwickeln. Vergessen Sie nicht, Ihren Kunden um eine Bewertung Ihres Service zu bitten!



Fertig!

Vergessen Sie das Aufräumen nicht und entsorgen Sie gegebenenfalls Verpackungen und Abfälle. Sie können Ihrem Kunden auch weitere Services anbieten, falls Sie zum Beispiel bemerkt haben, dass er eine andere Sicherheitskamera oder einen WLAN-Booster benötigen könnten. Helfen Sie ihm, einen weiteren Service-Einsatz bei Ihnen zu buchen!

Verkaufschancen = mehr Geld für Sie

Prüfen Sie bei jedem Service-Einsatz, ob Upselling-Möglichkeiten bestehen. Falls Sie beispielsweise bemerken, dass der Kunde ein weiteres Produkt benötigen könnte, sollten Sie dies vorschlagen.

Denken Sie daran, nur Produkte anzubieten, die mit dem Service-Einsatz in Verbindung stehen. Falls Sie z. B. für Logitech im Einsatz sind, bieten Sie Produkte dieser Marke an, da Sie nur dann eine Verkaufsprovision erhalten. Bei einem normalen Mila Service-Einsatz können Sie Produkte aller Marken anbieten.

Wissenswertes

Einige Geschäftspartner von Mila bieten auch Produktlieferungen an (z. B. Interdiscount). Wenn Sie einen Auftrag annehmen, kann es zu Ihren Aufgaben zählen, ein Gerät bei einer bestimmten Filiale abzuholen und Ihrem Kunden zu liefern. Sie benötigen für die Abholung Ihren Ausweis und die Mila Auftragsnummer.

Wird ein Lieferdienst benötigt, steht dies zusammen mit dem Ort der Abholung in Ihren Auftragsdetails in der Mila App.

Zahlung & Vermittlungsgebühr

Mila legt im Voraus feste Preise für alle Services fest.

Sollte der Arbeitsumfang doch höher sein, müssen Sie als Serviceanbieter in Absprache mit dem Kunden ein zusätzliches Servicepaket buchen.

WICHTIG: Für Mila Service-Einsätze sind keine Barzahlungen erlaubt. Sobald Sie den Auftrag in der Mila App abschließen, wird die Gebühr automatisch vom Konto Ihres Kunden abgebucht.

Kontakte & Ansprechpartner

Mila Kundenservice

E-Mail info@mila.com
Telefon +49 32 221098340 (DE)
Telefon +41 43 508 01 92 (CH)

Mila Academy

Link <http://academy.mila.com/>
E-Mail hello@academy.mila.com

Mila Community Management

E-Mail info@mila.com

Mila Help Center

Link <http://help.mila.com/>

Download Apps

[IOS App](#)

[Android App](#)