**Noch digitaler, noch einfacher**

*Die Attraktivität von MILES hängt für bestehende und neue Kund:innen maßgeblich von der schnellen und unkomplizierten Zugänglichkeit und Nutzung unseres Angebots ab. Grundlage dafür ist die für die Buchung unserer Fahrzeuge zentrale MILES App sowie die Website – und die Qualität der ihnen zugrunde liegenden technischen Prozesse.*

App holen, MILES fahren – und das in nur wenigen Schritten. Vom Herunterladen der App und der Registrierung über das Buchen von Fahrzeugen bis hin zur Abrechnung am Fahrtende ist die Anwendung für Nutzer:innen intuitiv und selbsterklärend. Der Prozess ist nahtlos und transparent, die Preise sind auf einen Blick ersichtlich. Da die Buchung von ­MILES Fahrzeugen ausschließlich digital abläuft, ist das Angebot 24/7 ohne Einschränkungen nutzbar und bietet so volle Flexibilität.

**MILES im Abo**

Ebenfalls online buchbar ist das ­MILES Abo für alle Privatkund:innen. Über die Website können sich Interessierte mit nur wenigen Klicks für Modell, Laufzeit und Kilometer entscheiden und ein Abo abschließen. Das Auto wird dann ab zehn Tage nach der Bestellung zum Wunschdatum bis vor die Haustür geliefert – überall in Deutschland.

Bei der Buchung sind alle wichtigen Informationen auf einen Blick sichtbar: Neben den Fahrzeugdaten ist auch die Ausstattung des Autos in den Bereichen Komfort, Assistenz, Media und Extras aufgelistet. Beim Anklicken der gewünschten Abo-Laufzeit und Inklusivkilometer passt sich der Preis automatisch an die Auswahl an und ist mit allen Zusatzkosten direkt einsehbar. Auch das nächstmögliche Lieferdatum wird eingeblendet.

**Tanken per App**

Mit dem Launch von MILES in Brüssel wurde ein weiterer vollständig digitaler Prozess eingeführt: die Bezahlung beim Tanken nur über die ­MILES App. Dort finden die Kund:innen auch unsere Partnertankstellen. Sie wählen die Nummer der Zapfsäule aus, die dann automatisch entriegelt wird, um den Tankprozess zu starten. Nach Beendigung wird ebenfalls mit der App bestätigt, dass der Prozess abgeschlossen und digital bezahlt ist. Die Umstellung fand zunächst ausschließlich in Belgien statt, eine Einführung des digitalen Tankprozesses in Deutschland ist für 2023 geplant.

**Service rund um die Uhr**

Sollten zu den ­MILES Angeboten Fragen auftauchen, finden Kund:innen in unseren ausführlichen FAQ online umfangreiche Antworten. Wenn die Frage hierüber nicht beantwortet werden kann oder ein Notfall während der Miete eintritt, steht zusätzlich der ­MILES Support rund um die Uhr zur Verfügung – entweder per Telefon oder per E-Mail. Die Rückmeldungen unserer Kund:innen sind für uns sehr wertvolle Hinweise, um das Nutzer:innenerlebnis der MILES App und der Website stetig zu verbessern.

**Funktionalität zu 100 Prozent**

Komplikationslose Nutzung zu jeder Zeit – das wollen wir unseren Kund:innen ermöglichen. Dafür ist es wichtig, dass die ­MILES App jederzeit technisch einwandfrei funktioniert. Um das zu gewährleisten, arbeitet unser Tech- und Produktteam kontinuierlich an der Verbesserung der App und entwickelt neue Funktionen, die sich gut in das bestehende System integrieren lassen. Denn der Launch eines neuen Features bringt immer einen großen technischen Prozess mit sich. Trotzdem darf die Funktionalität der App während der Integration natürlich zu keinem Zeitpunkt beeinträchtigt sein.

**Integration in MaaS-Plattformen**

Mobility-as-a-Service-Plattformen (MaaS-Plattformen) bündeln verschiedene Mobilitätsdienstleistungen wie etwa Car- und Bikesharing, ÖPNV und Taxis. Die Integration unseres Angebots in die diversen Mobilitätsplattformen des ÖPNV und ihrer zugehörigen Apps beziehungsweise in die Angebote privater Unternehmen ist eine komplexe Aufgabe, bei der viele Punkte beachtet werden müssen: Priorität haben Datenschutz und Datensicherheit. Zudem müssen alle Schritte zur Abbildung einer ­MILES Buchung über die jeweilige API-Schnittstelle abgebildet werden. Dafür werden diverse Adaptionen benötigt, die je nach Plattform bei MILES als Mobilitätsanbieter, bei dem Plattformbetreiber oder bei beiden Unternehmen gemeinsam liegen. Die Abstimmung ist für alle Beteiligten ressourcenintensiv, ebenso wie die Wartung und die Weiterentwicklung der Dienste nach der Integration.

Nach der erfolgreichen ersten sogenannten Tiefenintegration von MILES in die Plattform der BVG (Berliner Verkehrsbetriebe) Jelbi 2019 wurde unser Angebot 2020 unter anderem in die europaweit genutzte Plattform Free Now eingefügt, es folgten hvv switch (Hamburg) und redy (Düsseldorf). Im Jahr 2022 haben wir dieses Angebot um eine Partnerschaft und Integration in der App von Billiger-­Mietwagen.de (FLOYT) erweitert. Auch hierüber stehen den Kund:innen nun unsere Fahrzeuge zur Verfügung. Auch in Zukunft wollen wir die Anzahl unserer Partnerschaften weiter erhöhen, um unser Angebot noch mehr ­Menschen bereitzustellen.

Unsere Partner:innen