

WHITE PAPER

AUSWIRKUNGEN VON LIVE-VIDEO-SUPPORT AUF KOSTEN UND EFFIZIENZ IM SERVICE

ZIELSETZUNG DIESES WHITEPAPERS

Das Whitepaper untersucht die Auswirkungen von Live-Video-Support auf Kosteneinsparungen, Effizienzsteigerungen, Personalwesen, Kundenservice und Kundenzufriedenheit und zeigt die Vorteile im Vergleich zu analogen Support-Methoden auf, um Unternehmen bei der Prozessoptimierung und Steigerung von Umsatz und Ertrag zu helfen, indem es pragmatische Use-Cases, Business Cases vermittelt und das Potenzial von Live-Video-Support einordnet.

Einführung

Das Ziel dieses Whitepapers ist es, die Auswirkungen von Live-Video-Support auf Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen im Kundenservice zu untersuchen und USPs zu generieren. Dabei sollen die Vorteile von Live-Video-Support im Vergleich zu bisherigen Support-Methoden hinsichtlich Kostenoptimierung, Aufwandssenkung und Kompensation des Personalmangels aufgezeigt werden. Ziel ist es, Unternehmen dabei zu helfen, ihre Prozesse zu optimieren, den Ertrag zu steigern und Wachstum mit gleichbleibenden Personalressourcen und möglichst ohne Investitionskosten zu ermöglichen. Es werden Use-Cases und Business Cases, sowie technische Voraussetzungen und mögliche Herausforderungen von Live-Video-Support aufgezeigt. Aber auch die zunehmenden eines „weiter so wie bisher“, ohne die Optimierungspotentiale der Digitalisierung zu nutzen. Am Ende soll eine Einordnung des Potenzials von Live-Video-Support gegeben werden.

Durch die zunehmende Verbreitung und Akzeptanz von Videokonferenztechnologien und die Notwendigkeit, Kosten, Reisezeit und Personalressourcen zu sparen, hat sich **Live-Video-Support** als eine **praktikable, digitale Vorwärtsstrategie für viele Unternehmen** etabliert. Durch die Nutzung können Unternehmen Kosten reduzieren, Prozesse beschleunigen und die Produktivität und Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter erhöhen..

Dadurch können **mit gleichem Personal mehr Service-Fälle** bearbeitet werden. Dies hat die erwünschte Linderung des Fachkräftemangels zur Folge.

Was ist Live-Video-Support

Live-Video-Support ist eine Form des digitalen, internetbasierten Kundensupports, bei dem ein **Service-Mitarbeiter in Echtzeit mit einem Kunden kommuniziert und Probleme oder Anfragen bespricht**. Ziele sind die sofortige Lösung (1st Call Solution)

mittels fernbetreutem und kontrolliertem **Guided-Self-Service**, Übergangslösungen, oder die optimierte Einsatzplanung. Dabei erfolgt die Kommunikation über **PC, Smartphone oder Tablet auf Serviceseite und Smartphone oder Tablet auf Kundenseite**. Dies ermöglicht es den Teilnehmern, von unterschiedlichen Orten aus, Situation **audiovisuell** zu erörtern, als ob sie sich im gleichen Raum befänden.

Live-Video-Support kann eine schnelle und effektive Möglichkeit sein, **komplexe Anfragen zu lösen, Prozesse zu beschleunigen und unnötige Vor-Ort-Einsätze zu minimieren**. Diese Technologie kann in vielen Branchen und Bereichen eingesetzt werden. Anwendung findet Live-Video-Support oder **Visual Support** im **Kundenservice**, in der **digitalen Beratung** an beliebigen POS durch Remote-Experten, bei **Auftragsvorklärungen**, aber auch bei **Produktberatungen** und **Upselling**.

Vorteile von Live-Video-Support im Vergleich zu analogen Support-Methoden

Live-Video-Support schafft in vielen Szenarien Mehrwerte. Die wichtigsten finden Sie nachstehend in Kürze und ausführlicher im Folgenden. Begriffserläuterung: Service-Geber ist der Service-Mitarbeiter/ Supporter des Service Unternehmens. Service-Nehmer ist dessen Kunde.

Lösung beschleunigen

Durch die Möglichkeit, **Probleme in Echtzeit zu sehen**, können Service-Geber viel **schneller Lösungen** bieten und **Kundenanfragen effektiver beantworten**. Da gegenüber physischem Service **unproduktive Anfahrtszeiten und zeitliche Verzögerungen eingespart** werden, kann produktiver Service früher geleistet werden.

Effizienz steigern

Live-Video-Support kann dazu beitragen, die Effizienz von Support-Teams zu verbessern, da sie in der Lage sind, den **Service sofort zu beginnen, Probleme schneller zu lösen, Kundenfragen schneller zu verstehen und beantworten**. Nicht zuletzt wächst die Entscheidungssicherheit gegenüber E-Mail oder Telefon-Support. Kein Vor-Ort-Service notwendig, sondern Lösung im Video-Call durch **fallabschließenden Service** im ersten Kontakt (1st Call Solution).

Nachhaltigkeit fördern

Durch die Möglichkeit, **Supportfälle virtuell durchzuführen**, werden Service-Reisen und damit verbundene Kosten und Emissionen vermieden: **300 Meter Anfahrtsweg mit dem Auto, entsprechen 60 Minuten Live-Video-Support.** *

Service vereinfachen

Entzerrung der Ortsverfügbarkeit des Personals. Der Service erfolgt virtuell: **jeder Ort – sofort**. Folgeprozesse entfallen durch 1st Call Solution. Die **automatische Protokollierung** ermöglicht eine übersichtliche Dokumentation auf Knopfdruck.

Bessere Kommunikation

Live-Video-Support ermöglicht eine effektivere Kommunikation als andere Support-Methoden, **da die visuelle Unterstützung dazu beiträgt, Missverständnisse und Verwirrungen zu vermeiden**. Dies spielt nicht nur in komplexen Aufgabenstellungen eine Rolle, sondern auch in der Kommunikation mit technisch nicht versierten Kunden und bei Sprachbarrieren.

Zufriedene Kunden haben

Sofortiger Service-Beginn bei Problemen und die direkte Interaktion mit einem menschlichen Service-Geber führt zu **schnellen Problemlösungen, weniger Stillstandszeiten und weniger Produktionsausfällen**.

*Quelle: Fraunhofer IZM „Green Cloud Computing: Lebenszyklus-basierte Datenerhebung zu Umweltwirkungen des Cloud Computing“

Einsparungen

- Ressourcen, Aufwände und Zeitverzögerungen für **Reiseplanungen** entfallen
- Unnötige **Vor-Ort-Services entfallen (Bagatellfälle, Nonsens-Calls)**
- **Reisekosten und Übernachtungskosten entfallen**
- **Unproduktive** Fahrzeiten entfallen zugunsten von produktiven Arbeitszeiten (vgl. Auswirkungen von Live-Video-Support auf die Arbeitszeit, S.7)
- **Verkleinerung des Fuhrparks** möglich

Weitere Optimierungen

- **Sofortlösungen** ohne weitere interne Prozesse, Kosten und Personalbelegung
- **Weniger Prozess-Schnittstellen** führen zu weniger Fehlerquellen
- **Sprach- und Kompetenzdefizite** beim Kunden werden durch die visuelle Unterstützung kompensiert

Service-Geber Vorteile

Service-Geber

- sind nicht mehr auf die verbale, laienhafte Beschreibung des Kunden angewiesen, um allein daraus Handlungsempfehlungen abzuleiten, sondern jetzt „**sieht er das Problem mit eigenen Augen**“ (kein „Blinde-Kuh-Spiel“ mehr)
- müssen beim Kunden nicht verbal Verständnis der technischen Situation vermitteln. **Einfache Anweisungen** (das Kabel da rein) **mit visueller Unterstützung sind schneller und zielführender**
- **kontrollieren die Ausführung** und können bei Fehlleistungen sofort korrigierend einschreiten.
- **erkennen fachmännisch** exakt welches Ersatzteil benötigt wird. Dadurch fehlt kein Ersatzteil beim Vor-Ort-Termin und es gibt keine Lagerentnahmen/-Rückgaben von sicherheitshalber mitgeführten Ersatzteilen.

Service-Nehmer Vorteile

Service-Nehmer

- müssen das **Problem nicht verbal erläutern**, sondern zeigen es
- bekommen vielfach **Sofortlösungen**
- erhalten teilweise **Übergangs-Lösungen**
- müssen keine Erläuterung des Sachverhalts verstehen, um eine Lösung zu erhalten
- müssen "Fachchinesisch" **nicht verstehen**
- brauchen **keine Planung** des Vor-Ort-Termins
- müssen **keine Urlaubstage** (B2C) für den Vor-Ort-Termin **opfern**
- können die Produktion (B2B) oder Inbetriebnahme (B2B/B2C) eines Gerätes oder Anlage **früher wieder aufnehmen**

Effizienzsteigerungen durch Live-Video-Support

Schnelle Problemlösungen schaffen nicht nur kundenseitig höhere Zufriedenheit, auch firmenintern verbessern sich die Kennzahlen.

Direkte Problemlösung

Mit Live-Video-Support können Service-Geber **Probleme direkt sehen** und darauf reagieren. Das bedeutet, dass sie **Kundenprobleme schneller und effektiver lösen** können. Folglich können Mitarbeiter mehr Kunden in kürzerer Zeit bedienen und ihre Effizienz steigern.

Gute Zusammenarbeit

Digital ausgestattete Servicemitarbeiter können dazu beitragen, die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern zu verbessern. **Verschiedene Fachbereiche** und **Firmen** können kurzfristig in **virtuellen vor Ort Meetings** direkte Absprachen treffen und **Lösungen schneller, kostengünstiger** und ggf. **Abteilungsübergreifend herbeiführen**. Ein **qualifizierter Mitarbeiter** betreut per Live-Video-Support wissensmäßig **unterschiedliche Baustellen** - ohne Zeitverzug und ohne Anfahrt.

Qualifiziertes Personal wird somit nicht für unqualifizierte Tätigkeiten eingesetzt.

Keine Missverständnisse

Service-Geber können **Kundenprobleme besser verstehen**, da sie die Probleme direkt sehen. **Sprach- und Kompetenzdefizite werden kompensiert**. Die Vermeidung von Missverständnissen beschleunigt effektive Problemlösungen.

Flexibilität für Mitarbeiterzufriedenheit

Service-Geber erhalten durch tele-LOOK **mehr Flexibilität**, da sie **von überall aus arbeiten** können, solange sie eine Internetverbindung haben. Das kann zu höherer Mitarbeiterzufriedenheit und -produktivität führen, da kein Aufwand und Zeitverzug durch Anfahrten stattfindet. Gleichzeitig können **weitere personelle Effekte** geschaffen werden. Vgl. dazu "Personalmangel sofort lösen" auf S. 10.

Schulungen mit mehr Praxisbezug

Live-Video-Support kann auch dazu beitragen, **effektivere Schulungen und Trainings** für Mitarbeiter durchzuführen, indem bspw. ein exemplarischer Service-Fall aus der Ferne / an anderen (internationalen) Standorten durchgespielt wird.

Automatische Doku

Es ist bereits sehr hilfreich, dass der Service-Geber mit eigenen Augen einen Blick auf die Situation wirft. Optimalerweise kann dies für Kollegen **mit Fern-Fotos** und **Text-Ergänzungen dokumentiert** werden. Im Bedarfsfall kann jedes Foto kommentiert werden und durch Erläuterungen zur Vorgehensweise ergänzt werden. Den Export der Dokumentation soll direkt per Mail an weiterführende Kollegen oder an das CRM-System gesendet werden.

Aufgabenorientierter Personaleinsatz

In vielen Fällen ist der Einsatz von qualifiziertem Personal "over engineered" und damit überteuert. Für viele Aufgaben reichen teilqualifizierte Hilfskräfte. Sie können einen Großteil der anfallenden Tätigkeiten auch ohne Anwesenheit von qualifiziertem Personal erledigen. Falls Fragestellungen auftreten, die qualifizierte Mitarbeiter erfordern, können diese einfach mit tele-LOOK hinzugezogen werden. So können teilqualifizierte und vor allem marktverfügbare Hilfskräfte den Personalmangel lindern.

Mit diesen Hilfskräften können dann mehr Baustellen gleichzeitig und preiswerter betrieben werden. Zusätzlich können die qualifizierten Mitarbeiter mit tele-LOOK multiplikativ und damit produktiver eingesetzt werden, da sie mehrere Baustellen betreuen können.

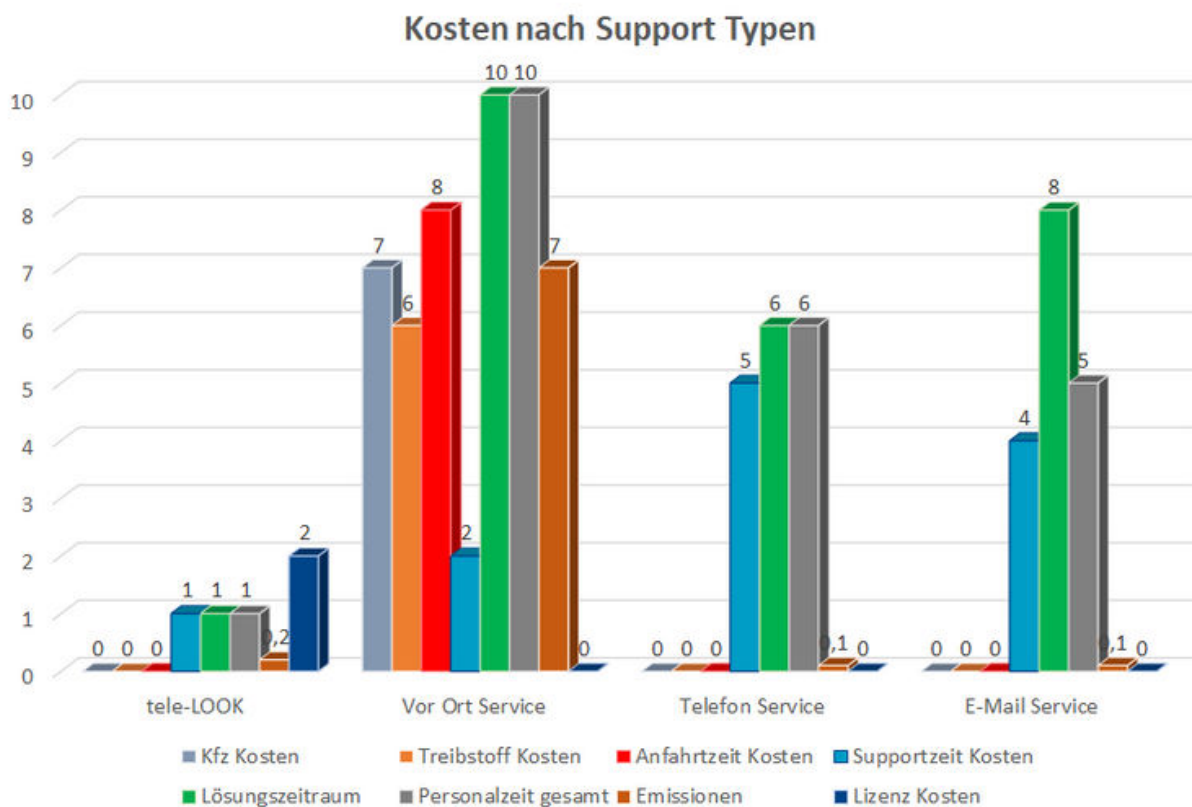
Da qualifizierte Fachkräfte nicht mehr für einfache Tätigkeiten überteuert eingesetzt werden müssen, könnten die Kosten für den Kunden sogar gesenkt werden. Dies kann letztlich auch in einen weiteren wirtschaftlichen Wettbewerbsvorteil münden.



Kosten-Vergleich analoge und digitale Support Methoden

Vergleich verschiedener Kosten unterschiedlicher Support Typen;

Annahme: 1st Call Solution; Bewertet auf einer Skala von 1-10 (1=niedrig; 10=hoch)



Fazit: Auch wenn für Live-Video-Support Lizenzkosten anfallen, liegen die Gesamtkosten niedriger als bei den bisherigen Support Methoden. Mit dem Gehalt eines einzigen Service-Gebers können ca. 30 Live-Video-Support Lizenzen gegenfinanziert werden.

Wesentliche Kostentreiber und Produktivitätsbremsen sind die Anfahrten und die Personalzeit gesamt.

Auswirkungen von Live-Video-Support auf die Arbeitszeit

Veränderung des Verhältnisses von Fahr-Zeit zu Arbeits-Zeit durch Einführung von Digital-Service (fiktive Werte)

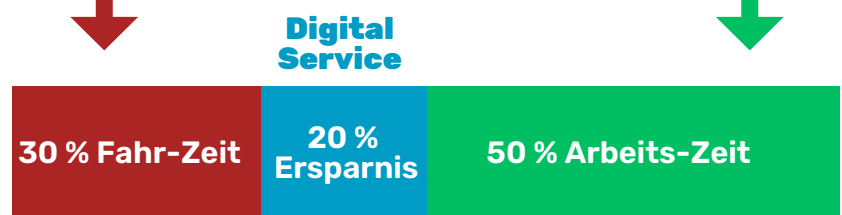
Bisherige Service Abwicklung:

50 % Fahr-Zeit und
50 % Arbeits-Zeit

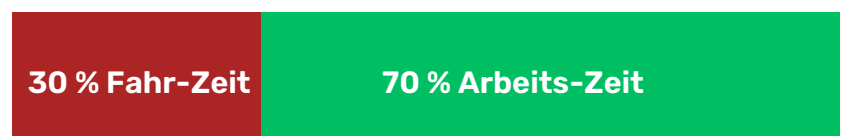


Digitale Service-Abwicklung:

20 %ige Ersparnis von
Fahr-zeiten



Daraus resultiert eine um
20 % gestiegene Arbeits-Zeit



Fazit: Hier wird deutlich, dass die dem Arbeitnehmer bezahlte Arbeitszeit unverändert bleibt, jedoch seine Produktivität zunimmt. Gleichzeitig werden die sonst für An- und Abfahrten anfallenden Kosten gespart.

Anmerkung: Produktivarbeitszeiten können höher berechnet werden als Anfahrtszeiten

Use-Cases plus Business-Cases

In diesem Kapitel unterscheiden wir zwischen Use- und Business-Cases und zeigen auf, wer für den jeweiligen Bereich zuständig ist.

Digitale Use-Cases

Der Digitale Use-Case lässt sich mit dem Vergleich Post Brief (SnailMail) zu E-Mail erklären. Unproduktive Aufwände werden minimiert oder sogar eliminiert. Beim Live-Video-Support werden durch die visuelle Unterstützung die Vorteile von Vor-Ort-Support und Telefon-Support zusammengeführt. Lösungen werden schneller, kostengünstiger und mit weniger Personalzeiten durchgeführt.

Sogenannte Use-Cases **ersetzen bisherige analoge Tätigkeiten durch digitale Techniken** und erhöhen damit die Effizienz bei gleichzeitiger Kostensenkung und teilweiser Leistungsverbesserung. Je nach Servicefall sind eine Fülle von Services denkbar, die keine physische vor Ort Anwesenheit eines Technikers erfordern. Dies sind Fälle, in denen es ausreicht, die **Kompetenz des Technikers virtuell und nur punktuell einzusetzen**. Diese Use-Cases dienen u.a. auch dazu, die Kosten innerhalb der Gewährleistungszeit zu senken.

Digitale Business-Cases

Business-Cases stellen Leistungen dar, die durch digitale Techniken überhaupt erst ermöglicht werden. Diese erzeugen einen messbaren Kundennutzen und sind damit als **Verlängerung der Wertschöpfungskette**

auch abrechenbar. Ein Teil der zuvor genannten Kundenvorteile können dazu dienen, zusätzliche USPs darzustellen. Zudem sind einige geeignet, für den Kunden wertvolle, wirtschaftliche Vorteile zu erzeugen. Zum Beispiel die **frühere Wiederinbetriebnahme** von Maschinen oder allein die Sicherheit, dass der Supportvorgang nicht erst nach erfolgter Technikeranreise beginnt, sondern sofort, ist manchem Kunden Geld wert. Das Service-Geber-Unternehmen kann sich diese Leistung honorieren lassen.

In manchen Fällen muss gar keine gesonderte Leistung erbracht werden, weil gar kein Servicefall eintritt. Falls der Servicefall eintritt, müsste die Serviceleistung sowieso (je nach Vertrag/SLA) erbracht werden.

Als Zeitpunkt diese Versicherung dem Kunden anzudienen, eignet sich der Wegfall der Gewährleistung an. Fragen Sie den Kunden: Möchten Sie diese Leistung/ Sicherheit weiterhin. Sind Sie bereit dies zu honorieren?

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Video-Support Business-Cases geeignet sind, eine **Fülle von neuen Serviceprodukten zu generieren** – die nicht in jedem Fall einen wirklichen Mehraufwand erzeugen.

Worauf es wirklich ankommt

Effektive Problemlösung

Mit Live-Video-Support können Service-Geber Probleme **schneller und effektiver lösen**, da sie in der Lage sind, Probleme in Echtzeit zu erkennen und direkt darauf zu reagieren.

Kundenzentrierung

Durch die schnelle Problemlösung können Unternehmen auch die **Kundenzufriedenheit erhöhen** und **Kundenbindung verbessern**. Kunden die schnelle und effektive Lösungen für ihre Probleme erhalten, sind eher bereit, dem Unternehmen treu zu bleiben und es weiterzuempfehlen.

Weniger Zeitaufwand

Live-Video-Support kann auch dazu beitragen, den **Zeitaufwand für Problem-Lösungen zu reduzieren**. Da Service-Geber nun in der Lage sind, Probleme **ohne Zeitverzug** durch Anfahrt, zu begutachten. Sie sind nicht auf Informationen von Kunden (mit ggf. laienhaftem Wissen) abhängig. So können sie Probleme in einer kürzeren Zeit lösen und die **Ausfallzeit reduzieren**.

Geringere Kosten

Durch Wegfall von (unnötigen) Reisekosten, ist ein gelöster Service-Fall durch Live-Video Support mit **deutlich geringeren Kosten als mit analogen Service** verbunden. Zudem sind weniger **Produktionsausfälle** zu erwarten.



Insgesamt kann Live-Video-Support dazu beitragen, Ausfallzeiten zu reduzieren und folglich Kosten einzusparen, indem es eine effektivere und schnellere Problemlösung ermöglicht, den Zeitaufwand reduziert und die Kundenzufriedenheit verbessert.

Kundenstatement

*"... In vielen Fällen reicht die **Kenntnis eines einzigen Handgriffs** aus, um die Lösung in Gang zu setzen ..."*

Personalmangel sofort lösen

Das Verhältnis von Aufwand zu Nutzen von Personalsuchen ist wirtschaftlich kaum vertretbar. Erst recht unter dem Eindruck der Alterspyramide. Wenn dann wirklich Personal gefunden werden sollte, wird es voraussichtlich nicht die beste Qualifikation mitbringen, jedoch hohe Ansprüche. Auch diese Thematik lässt sich digital effizienter bearbeiten und lösen: die vorhandenen Personalressourcen länger nutzen. Was ist notwendig, um diese Ressourcen von Produktivität und Wissen länger im Unternehmen zu halten. Es klingt fast zu simpel: Die Kündigungsgründe beseitigen.

Stay-Active

Meistgenannte Gründe für das Ausscheiden aus dem Arbeitsleben:

- Belastungen verringern
- Körperliche Tätigkeiten vermeiden
- Reisetätigkeiten abschaffen
- Home Office statt Vor-Ort-Tätigkeit
- Kein täglicher Arbeitsweg
- Altersgleitzeit

Der aufmerksame Leser hat die Lösung längst im oberen Textbereich erkannt: **Ein digitaler Arbeitsplatz** zu Hause für Video-Support. Dazu reicht ein simpler PC mit Internet.

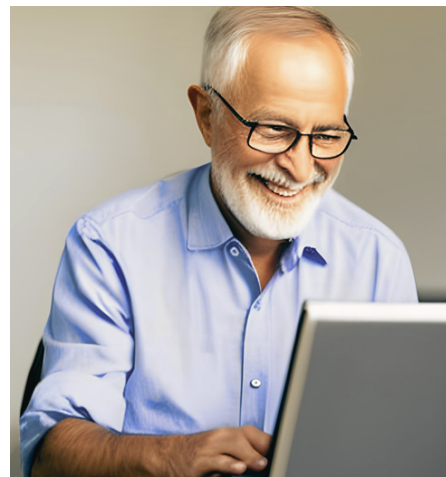
Die obigen Wünsche der kündigungswilligen Arbeitnehmer sind damit **weitgehend erfüllt**. Doch was ist mit der gewünschten Verringerung der Arbeitszeit?

Auch hier die digitale Lösung mit LIVE-Video-Support: Da die **Anfahrzeiten** zu Baustellen **entfallen**, mündet dies automatisch in geringeren Arbeitszeiten, die zudem vollständig produktiv zu werten sind.

Außerdem **entfällt der Arbeitsweg von der Wohnung zum Arbeitsplatz hin und wieder zurück**. Diese Zeitvorteile sind wertvolle Freizeitgewinne für den Arbeitnehmer. **Für den Arbeitgeber sind diese Zeitgewinne leistungs- und kostenneutral**.

Mit den o.g. Methoden können nicht nur Frührentner-Aspiranten länger im Unternehmen gehalten werden. Die gleichen Argumente lassen auch Rentenberechtigte aufhorchen. Hier gelten die gleichen attraktiven Vorteile für Arbeitnehmer und Arbeitgeber.

Damit ist immer noch nicht das Ende der Optionen erreicht, wie man nachfolgend sieht.



Re-Active

Eine einfachere Möglichkeit als die Neu-Personal-Beschaffung ist die Altpersonal-Re-Activierung.

Man kennt die Fähigkeiten der bereits verrenteten Mitarbeiter. Anders als bei Neu-Rekrutierung weiß man um **deren Fähigkeiten und Firmenwissen**. Die Akquise ist einfach und schnell: Ein Anruf und Einladung zu einem Gespräch in der alten Firma sind leicht getätigt. Vorhandene Fähigkeiten via Video-Support zum beidseitigen Nutzen einzubringen, finden Pensionäre attraktiv, weil:

Häusliches Arbeitsumfeld im gewohnten Tätigkeitsbereich ohne die unerwünschten Belastungen (s.o.).

Für den Arbeitgeber bleibt im Ergebnis die produktive (entlohnte) Arbeitszeit gleich. Für den Arbeitnehmer schrumpft der unproduktive Zeitaufwand für die Erreichung seines Arbeitsplatzes und die An-/Abfahrten zum Kunden auf Null. Damit sind auch die letzten Renteneintrittsgründe ausgeräumt.

Für den **Arbeitgeber bleibt im Ergebnis die produktive (entlohnte) Arbeitszeit gleich**. Für Arbeitnehmer schrumpft der Zeitaufwand für privaten Arbeitsplatz An- und Abfahrten und die unproduktiven Kunden An- und Abfahrten auf Null. Damit sind auch die letzten Renteneintrittsgründe ausgeräumt.

Die Personal-**Leistungs**-Beschaffung ist also attraktiver und erfolgversprechender als die Personal-Beschaffung.

Durch diese **einfache, aber wirksame Methode kann vorhandenes Wissen multiplikativ genutzt werden**. Auch um Jung-Monteur früher in die selbständige Auftragsabarbeitung zu entlassen.



Erläuterung: Für mehr Produktivität braucht man nicht mehr Mitarbeiter, sondern mehr Effizienz.

Voraussetzungen für Live-Video-Support

Für eine größtmögliche Akzeptanz und Erreichbarkeit werden Technologien genutzt, die bereits beim Service-Nehmer und beim Service-Geber zur Verfügung stehen. Smartphone, PCs, Tablets. Neuanschaffungen sind in der Regel nicht notwendig.

Anforderungen an den Service-Geber

Hersteller, Service-Dienstleister, Call-Center, Servicemitarbeiter, etc.

- Internet (LAN, WLAN, Mobilfunk)
- PC ab Windows 7
- Browser: Chrome (empfohlen), Firefox, demnächst Microsoft Edge mit Basis Chromium
- Einfache PC-Kenntnisse

Anforderungen an den Service-Nehmer

Endkunden (B2B/B2C) mit technischem Lösungsbedarf

- Internet (WLAN, Mobilfunk)
- ANDROID Smartphones, Tablets ab Version 4.4
- iOS Smartphones, Tablets
- Mobil Devices bis 6 Jahre alt
- Einfache Smartphone-Kenntnisse

Für die **Akzeptanz von Video-Support ist die Simplizität ein ganz wesentlicher Faktor**. Während auf das eigene Personal motivierend eingewirkt werden kann, ist das bei Kunden nahezu ausgeschlossen. Deshalb **verzichtet tele-LOOK auf die Überfrachtung von Funktionen und fokussiert auf einfache Bedienung**.

Wenn ein Service-Nehmer ein Problem mit einem Produkt oder einer Dienstleistung reklamiert, ist es wichtig, dass **Service-Geber schnell und effektiv reagieren**, um das Problem schnellstmöglich zu lösen. Es wäre kontraproduktiv dem Service-Nehmer in diesem Moment die Installation einer App aufzudrängen, da dies nicht nur zeitaufwendig sein kann, sondern auch technische Fertigkeiten voraussetzt, die der möglicherweise nicht vorhanden sind. Stattdessen sollte der **Service-Geber einen einfachen und unkomplizierten Serviceprozess anbieten**, der dem Service-Nehmer mit nur wenigen vorbereiteten Klicks automatisch zur Verfügung steht. Bei tele-LOOK erfolgt die Verbindung mit 3 Klicks, ohne Installation. **Diese zügige Verbindung ist maßgeblich für die Akzeptanz beim Service-Nehmer**.

Datenschutz - Datensicherheit

Wir erfüllen selbstverständlich die Anforderungen der DSGVO. Doch wir gehen noch einen Schritt weiter, um die Sicherheit unserer Kunden und deren Service zu gewährleisten.



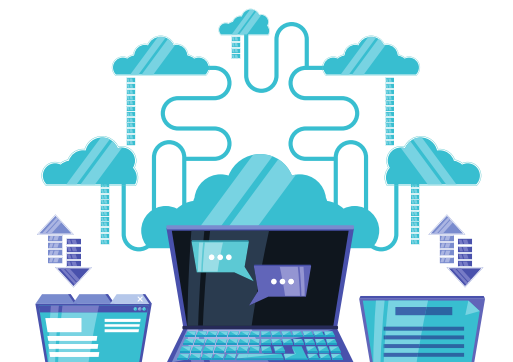
Wir verzichten auf die Erhebung persönlicher Daten und empfehlen unseren Kunden Kundennummern, Ticketnummern oder Maschinenummern, die mit unserem CRM-System korrelieren zu nutzen. Unsere Eingabefelder sind Freitextfelder, in denen keine persönlichen Daten eingegeben werden müssen. Wir verfahren auch **datensparsam** mit Fern-Fotos und **erheben keine Meta-Daten**. Unsere Fern-Fotos sind reine Bitmap-Dateien, verlustfrei komprimiert und enthalten keinerlei Meta-Daten, die auf die Identität unserer Kunden schließen lassen könnten.

Durch diese **systeminhärente Datensparsamkeit** minimieren wir das Risiko, dass Daten in die falschen Hände geraten. Denn Daten, die wir nicht haben, können auch nicht gestohlen werden.

Keine Anforderungen an die IT

Bei tele-LOOK handelt sich um eine Cloud-Software. Deswegen sind die Anforderungen an die Unternehmens-IT minimal.

Ein **PC** mit **Browser** und **Internetverbindung** reicht aus, um einen Service-Call zu starten. In seltenen Fällen ist die Freigabe des Ports 443 für Video freizugeben. Es ist **keine Softwareinstallation** erforderlich, keine .EXE, keine App. Overnight Updates oder Upgrades laufen autark auf den tele-LOOK Servern.



Fazit

Warum in die Ferne schweifen, wenn das Gute liegt so nah? Übersetzen wir Goethes ‚Ferne‘ mit zeitlich und räumlich fernen Arbeitskräften, und das „nahe Gute“ durch offensichtliche Produktivitätssteigerung mit vorhandenen/re-aktivierten Mitarbeitern durch Digitalisierung, ist alles ganz einfach, oder? Nicht ganz. Tatsächlich ist Digitalisierung unbestritten die Zukunft. Und die Akzeptanz ist durch die hochgradige Nutzung von Smartphone und PC in nahezu allen Kreisen hoch. Nicht zuletzt hat Corona bewiesen, dass „Online“ auch ohne große Vorbereitung recht gut funktionierte. Zumindest in der Wirtschaft. Trotzdem sollten einige Dinge beachtet werden, um schneller und durch auch kostengünstiger zum Ziel zu kommen.

- **Keine** „over engineered“ Digitalisierung mit **überfrachteten Tools** die dafür unnötig mehr kosten und den Zugang zur Aufgabenlösung erschweren.
- **Keine Zusatzhardware** wie Datenbrillen o.ä. Das erhöht die Kosten wesentlich bei geringem Zusatznutzen und schränkt gleichzeitig die Verfügbarkeit unnötig ein. Ein älterer PC und ältere Smartphones sollten genügen.
- Insgesamt sollte der **Investitionsaufwand so gering wie möglich** sein, damit die Eintrittsschwelle niedrig bleibt. Nutzung bereits vorhandener Ressourcen wie PC, Smartphone und Internetflat verursachen so keine realen Kosten.
- **Smart & simpel** ist der Maßstab, um alle schnell & einfach „mitzunehmen“. Tools, die Beratung und Schulung brauchen, verringern die Akzeptanz der Beteiligten. Jeder soll es nutzen können.
- Ein automatisches Bild-/Text-Protokoll sollte den **Servicefall** für andere jederzeit **einfach dokumentieren**.
- **Importe** in z.B. MS-Word und CRM sollte im Sinne von Weiterverarbeitung und schneller Auffindbarkeit **möglich sein**.
- Die Weiterleitung der **fachmännischen Auftragsvorklärung** an den Außendienst **ermöglicht** eine **optimierte Auftragsvorbereitung**. Der Außendienst ist dann nicht mehr auf weitergeleitete, laienhafte Kundenaussagen angewiesen.
- **Keine neuen Anforderungen** an die Kompetenz der Beteiligten. Digitale Handhabungen sollten auf dem Fuß, was sie analog bereits erlernt haben.
- **Keine Anforderungen** an die eigene **EDV-Abteilung**. Moderne Tools bieten Lösungen „out of the box“. Damit wird auch die sofortige Einsetzbarkeit gewährleistet.
- Sofortige Einsetzbarkeit geht einher mit **sofortiger Reduzierung** der **Personalknappheit**, Steigerung der Produktivität und frühem ROI.
- **Optimalerweise sollte man sich keine neuen Problemstellungen ins Haus holen**. Hier seien die rechtlichen Anforderungen und besonders die **DSGVO-Konformität** angesprochen. Eine intelligente Lösung **verzichtet auf Gefahrenpotentiale** durch Erhebung unnötiger Daten.

Impressum

Solutiness GmbH
Alte Breisacher Str. 14 a
79112 Freiburg

+49 761 76 99 97 0
info@tele-look.com
www.tele-look.com

Info-Termin buchen:
<https://calendly.com/tele-look>