

SERVICE-MANAGEMENT-PREIS

tele-LOOK: Mit dem Telepunkt den Kunden aus der Ferne unterstützen

Viele Service-Organisationen kennen das Problem: Sie erhalten einen Anruf eines Kunden, der über Probleme mit einer Maschine oder einem System klagt. Eine genaue Fehlerbeschreibung ist nicht möglich. Vor Ort entpuppt sich der vermeintliche Defekt dann schnell als Bedienungsfehler durch den Kunden. An diesem Punkt möchte Klaus Plüher von der Solutiness GmbH ansetzen. Die Lösung tele-LOOK ermöglicht dem Techniker einen Blick auf das Gerät, ohne vor Ort sein zu müssen.

Nennen Sie uns in wenigen Worten Ihre Lösung, mit der Sie sich bewerben – wofür ist sie gedacht und was kann sie sein?

tele-LOOK ist ein digitaler Fernservice, der aus einem Smartphone ein Fernrohr zu jedem beliebigen Ort macht. Die Lösung tele-LOOK spart Zeit und Anfahrten durch Diagnosen, Lösungen, oder Auftragsvorklärungen aus der Ferne. Unproduktive Nonsens-Calls und Lappalien-Services können früh und kostengünstig erkannt werden.

Dabei fungiert der Kunde mit seiner Smartphone- oder Tablet-Kamera als verlängerter Arm des Technikers, indem er in einer audio-visuellen Echtzeit-Kommunikation über eine Internetverbindung vom Techniker Schritt-für-Schritt durch den Diagnose- oder Wiederherstellungs-Prozess geleitet wird. Verständigungsprobleme, etwa aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse oder laienhafter Formulierungen, treten auf diese Weise erst gar nicht auf.

Das Funktionsprinzip ist einfach: Der Kunde gewährt dem Service-Techniker oder Support über sein Smartphone einen visuellen Zugang auf seine Umgebung. Dadurch erhält der Techniker ortsungebunden die gleiche Sicht auf die Situation vor Ort und kann unverzüglich unterstützen. Der Clou ist da-

bei der tele-Punkt - eine Markierung auf dem Display, über die der Techniker den Nutzer am anderen Ende steuern kann. So kann er auf bestimmte Schalter oder Displays hinweisen, auf die der Benutzer sein Smartphone und damit seine Aufmerksamkeit richten soll.

Bei welchem Partner wird Ihre Lösung eingesetzt – und wie kam es zu dieser Zusammenarbeit?

Wir setzen die Lösung bei einer Reihe von Unternehmen ein - vor allem in der Industrie und Service Unternehmen vieler Art, auch im Handwerk. Hier besteht großes Potenzial, weil diese Betriebe aufgrund ihrer Ausrichtung in der Regel oft genau diesen Bedarf nach einer Lösung haben, die noch dazu sofort und ohne Investitionskosten einsetzbar ist. Die Unternehmen wurden direkt von uns angesprochen oder kamen durch Berichterstattung auf uns zu. Im nationalen und vor allem im internationalen Einsatz erspart die Lösung Reisekosten und unproduktive Personalarbeitszeiten. Viele Betriebe, mit denen wir gesprochen haben, haben auch dafür gesorgt, dass wir unsere Service-Management-Lösung weiterentwickeln konnten. In Expertengesprächen kam da eine Menge zurück. Kunden haben beispielsweise darauf hingewiesen, dass sie von den

Vorgängen Fotos zur Dokumentation benötigen. Diese Option haben wir bei tele-LOOK entsprechend eingerichtet. Fotos und Notizen werden automatisch chronologisch abgespeichert und können in einem PDF-Dokument abgerufen werden. So hat man den kompletten Vorgang in einem Dokument hinterlegt. Bei einer Auftragsvorklärung wird der anreisende Monteur von der bebilderten Arbeitsanweisung unterstützt. Diese kann bei Streitfällen hilfreich sein, da sie den Ursprungszustand dokumentiert. Über Schnittstellen sind diese Dokumentationen dann auch in ERP-Lösungen einbindbar.

Welche Bereiche Ihres Unternehmens waren ggf. in die Entwicklung einbezogen?

So eine Neuentwicklung benötigt verschiedene Experten: Business Development, Geschäftsführung und Software-Architekten waren hier gefragt. Der Vertrieb muss die Kundenwünsche rückmelden.

Welche weiteren Entwicklungen sind geplant?

Wir arbeiten aktuell daran, Schnittstellen zu Portal-Systemen zu entwickeln. Ermöglichen wollen wir außerdem White Label Versionen, Branding Versionen und weitere Realisierungen von individuellen Kundenwünschen. Erweiterte Funktionen sind natürlich in späteren Releases immer denkbar, und dazu zählen auch zielgruppenspezifische Features. Aus unternehmerischer Sicht ist dann auch das Erschließen weiterer Geschäftsfelder auf Basis gleicher Technologie eine wichtige Perspektive und deswegen hören wir unseren Kunden sehr genau zu.

Info: tele-look.com