



Videokommunikation

Der Weg in eine goldene Zukunft

Die Vorteile der Videokommunikation – mit Partnern, Mitarbeitern, aber auch Kunden – sind schon länger bekannt. Angesichts der aktuellen Situation besinnt man sich auf deren Stärken und trifft diese Technologie derzeit gefühlt häufig an. Zu Recht, wie unser Gastbeitrag zeigt.

Not macht erfinderisch. Während wegen der Corona-Pandemie Meetings verschoben, Veranstaltungen abgesagt und Mitarbeiter ins Homeoffice geschickt werden müssen, setzen Unternehmen und Organisationen immer häufiger auf videogestützte Kommunikation. Mit wenig Aufwand erleichtern entsprechende Plattformen die Zusammenarbeit über mehrere Standorte hinweg, verbessern Kundenservice und -beziehungen und können zudem echte Wettbewerbsvorteile bieten.

Corona treibt Videokommunikation voran

In Deutschland scheint der Internet-Traffic alle bisher gekannten Rekorde zu brechen. Der Grund: Viele Unternehmen, wie beispielsweise das Verlagshaus Axel Springer, schicken in Corona-Zeiten ihre Mitarbeiter nach Hause, von wo sie auf die Firmen-Computersysteme zugreifen.

Videogestützte Kommunikationslösungen sorgen aber nicht erst in Krisensituationen wie der Corona-Pandemie für stabile Arbeitsabläufe und effiziente Zusammenarbeit.

Videokommunikation ist bereits in verschiedenen Bereichen wie etwa im Finanz- und Gesundheitswesen, in der Telemedizin, beim Kundenservice in Call und Contact Centern sowie auf Regierungsebene erfolgreich im Einsatz. Diese Form der Kommunikation bietet hohe Flexibilität bei der zeit- und ortsunabhängigen Arbeitsplatzgestaltung und ist zudem wegen wegfallender Reisen kosteneffizient. Außerdem können Dienstleister durch den persönlichen virtuellen Service eine emotionale Kundennähe aufbauen und somit einen echten Mehrwert gewähren.

„Videogestützte Kollaboration und visuelle Kommunikation prägen derzeit die Wirtschaft und boomen entsprechend am Markt“, bestätigt Christoph Mosing. Mit Hilfe entsprechender Plattformen als virtueller Konferenzraum, so der Vorstand

der Enghouse AG, können sich alle Beteiligten persönlich und face-to-face austauschen, neue Strategien besprechen und Entwicklungen ausarbeiten. Egal, ob die Produktion in München sitzt, der Vertrieb in London und die Geschäftsleitung in Paris. Unternehmen und Organisationen profitieren dabei von der hohen Videoqualität solcher Kollaborationslösungen wie beispielsweise „VIDYOConnect“ von Enghouse, die sie wahlweise in der Cloud oder On-Premise nutzen können.



Foto: © Enghouse Interactive

Für Unternehmen eröffnet Videokommunikation – nicht nur in Zeiten einer Pandemie – gleich eine ganze Reihe an wirtschaftlichen Vorteilen. Vom nicht unwesentlichen ökologischen Aspekt einmal ganz abgesehen.

Videokommunikation: Garant für emotionale Kundenbindung

Wenn Kunden ihren Dienstleister wegen eines Serviceanliegens anrufen, wünschen sie sich eine Face-to-Face-Kommunikation. Das zeigt die Erfahrung. Ebenso, dass verärgerte Kunden respektvoller mit einem Servicemitarbeiter umgehen und ein Gesprächsverlauf positiver wird, wenn sie ein menschliches Gesicht vor Augen haben.

Umgekehrt können Servicekräfte die Körpersprache des Kunden beurteilen, „durch persönliche Interaktion und Blickkontakt eine emotionale Bindung zu ihm aufbauen und sich dessen Loyalität sichern“, sagt Enghouse-Vorstand Christoph Mosing. Ein wertvoller Aspekt, an den anonyme Kommunikationsformen via E-Mail, Chat oder Online-Portal nicht heranreichen können. Denn ohne zwischenmenschliche Beziehung kann kein Vertrauen aufgebaut werden. Dank videogestützter und persönlicher visueller Beratung aber entstehen echte Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Sie schließt die Lücke zwischen Online-Komfort und emotionaler Kundenbindung. Ein wichtiges Puzzleteil im ganzheitlichen

STATEMENT



Christoph Mosing, Vorstand der Enghouse AG

„Videogestützte Kollaboration und visuelle Kommunikation prägen derzeit die Wirtschaft und boomen entsprechend am Markt.“

» Omnichannel-Konzept, das unter anderem zu höheren First Call Resolution Rates (FCR) führt und die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) reduziert.

Unternehmen profitieren von videogestützter Kollaboration

Ist die Personalsituation gerade angespannt – beispielsweise wegen der Corona-Krise –, können Contact Center-Agents Kundenanliegen per Video auch vom heimischen Wohnzimmer aus betreuen. Das entspannt die Personallage und auch den Mitarbeiter selbst. Denn er kann einerseits zu Hause bleiben, andererseits dennoch sein Team unterstützen, damit Kunden nicht zu lange in Warteschleifen hängen oder gar nicht betreut werden können.

„New Work“, also mobiles, dezentrales und ortsunabhängiges Arbeiten, führt zu einer ausgeprägteren Work-Life-Balance, die in eine gelungene Symbiose von Leben und Arbeit mündet. So das Ergebnis einer Untersuchung des Instituts der deutschen Wirtschaft. Unternehmen profitieren von höherer Produktivität, Kreativität und Innovation, agilem Projektmanagement, mehr Transparenz durch flache Hierarchien sowie kundenorientierterem Service und dadurch Marktvorsprung.

Jeder einzelne Mitarbeiter kann mit „New Work“ sein Potenzial entfalten und gewinnbringend ins Unternehmen einbringen – menschliche Grundwerte wie Vertrauen, Transparenz und respektvoller Umgang vorausgesetzt. Eines aber ist auch klar: Ohne moderne Technologien stößt „New Work“ schnell an seine Grenzen.

Videotechnologie für alle Fälle

Intelligente Videoplattformen wie „VIDYOConnect“ von Enghouse sind kompatibel und lassen sich als Communications Platform as a Service (CPaaS) problemlos in Hard- und Software von Drittanbietern einbinden. Die Technologie funktioniert in der Cloud oder On-Premise und ist in vielen Bereichen und Branchen plattformübergreifend einsetzbar – als Kollaborationslösung für Teams, im videogestützten Kundenservice von Contact Centern sowie als integrierte Applikation für videobasiertes Troubleshooting in zahlreichen Branchen (siehe auch Info-Kasten auf dieser Seite oben). Mit nur einem Klick können Nutzer der Enghouse-Videolösung direkt von der Website oder App in ein persönliches Gespräch wechseln – ohne Download oder Plug-in.

GRENZENLOSE KOMMUNIKATION

Viele verschiedene Einsatzgebiete

Die Einsatzgebiete für videogestützte Softwarelösungen reichen über Homeoffice, Team-Kollaboration und virtuelle Konferenzen hinaus, sind praktisch unbegrenzt und können in unterschiedlichste Betriebsprozesse integriert werden:

- Im Gesundheitswesen können Ärzte Ferndiagnosen durchführen und gleichzeitig von unterschiedlichen Standorten aus live über mehrere Kameras Veränderungen von beispielsweise Schlaganfallpatienten verfolgen und analysieren.
- Integriert in öffentlich zugängliche Telemedizin-Stationen – ähnlich einer Telefonzelle – können Patienten in Regionen mit lückenhafter medizinischer Versorgung per Videogespräch von einem Arzt untersucht werden. Mithilfe von Sensoren ist es möglich, auf diesem Wege Vitaldaten zu übertragen.
- In der Produktion erkennen Ingenieure via Videochat Fehler zum Beispiel an Maschinen und leiten, immer im Blickkontakt, entsprechende Maßnahmen ein.
- Auch im Bildungsbereich kann Videokommunikation unterstützen, wenn beispielsweise Schulen geschlossen werden müssen, wie dies aktuell europaweit der Fall ist.



Foto: © Enghouse Interactive

Videokommunikation spielt heute auch schon in der stationären Betreuung von Patienten eine große Rolle.

Diese Lösung erleichtert und erweitert als Videochat die Kommunikation im Businessbereich, gewährleistet eine hohe Videoqualität und ein datenschutzkonformes Management der übertragenen Informationen. VIDYO hat sich als Marke und Produkt am Markt etabliert und wird in vielen Branchen erfolgreich eingesetzt. Beispielsweise in rund 400 Gesundheitssystemen und in über 4 500 Krankenhäusern. Große Finanzinstitute und Versicherer wie Barclays, Santander und BNP Paribas setzen ebenfalls auf die Videotechnologie von Enghouse.

Zuverlässig, sicher und kosteneffizient

Dabei profitieren die Anwender von einer kristallklaren Videoqualität auch bei schwacher Leitung, garantiert durch eine patentierte Weiterleitungstechnologie. In weltweit verteilten und sicher gehosteten Rechenzentren (unter anderem in Frankfurt am Main) gilt die Lösung als sehr zuverlässig mit hoher Verfügbarkeit. Dank einer stabilen Cloud-Infrastruktur können hohe Lasten dynamisch gemeistert werden.

Die Enghouse-Lösung bietet zudem verschiedene Sicherheitsrichtlinien und Funktionen, welche die korrekte Kommu-

nikation kontrollieren und private Informationen vor unberechtigtem Zugriff schützen (TLS-Verschlüsselung, HIPAA, Public Key, digitale Zertifikate etc.).

Mit wenig Aufwand ist „VIDYOConnect“ einsatzbereit. Erforderlich ist lediglich ein Endgerät mit Kamera, womit heutzutage Computer und Mobilgeräte standardmäßig ausgestattet sind. Mit der Lizenz von Enghouse loggen sich Anwender ein und schon kann es losgehen.

Constanze Fuchs



AUTORIN



Constanze Fuchs
ist Mitgesellschafterin und Geschäftsführerin der Fuchs Pressedienst und Partner PartG, einer auf Presse- und Öffentlichkeitsarbeit spezialisierten Marketingagentur mit Schwerpunkt Onlinekommunikation.

Tel.: +49 (0) 82 31 / 6 09 35 38
Mail: cf@fuchs-pressediens.de