VIDEOKOMMUNIKATION: SCHLÜSSEL FÜR OPTIMALEN KUNDENSERVICE IN ALLEN BRANCHEN

Im Frühjahr 2020 erlebte die Videotelefonie einen entscheidenden Durchbruch als alltägliches Kommunikationsmittel. Neun von zehn Berufstätigen nutzen Videokonferenzen mittlerweile bereits bei ihrer Arbeit. Auch im Kundenservice wird die Videotelefonie immer wichtiger. Fragen und Anliegen von Kunden lassen sich nicht nur mit hoher Effizienz schon häufig während des ersten Gesprächs erledigen, sondern erhalten durch diesen Kanal eine ganz persönliche Note. Auf welche Weise davon die unterschiedlichen Branchen wie das Gesundheits- und Finanzwesen, Behörden, der Bildungsbereich oder aber das Account Management profitieren, zeigt folgender Beitrag.

Das weltweite Marktvolumen für Videokonferenzlösungen schätzt Grand View Research im Jahr 2020 auf 4,2 Milliarden Dollar. Bis zum Jahr 2027, so das amerikanische Marktforschungsunternehmen, soll sich dieser Wert bei einer jährlichen Wachstumsrate von 9,9 Prozent verdoppeln. Einen regelrechten Boom für Videokommunikation prognostiziert Frost & Sullivan. Deren Analysten erwarten ein weltweites Marktvolumen von nahezu 14 Milliarden Dollar bereits für 2023. Laut einer Statista-Statistik vom Jahresanfang lag der Anteil der Nutzer von Internet- oder Videotelefonie in Deutschland bis Ende 2019 bereits bei 55 Prozent. Und das, bevor die Corona-Pandemie in Europa allumfassendes Thema wurde!
Welches Wachstum auch immer die Zukunft bringen wird – Fakt ist, die mit Corona einhergehende Pandemie treibt Videokommunikation massiv voran.

„Videokommunikation ist ein Segen“

Bereits jetzt ersetzen nach aktuellen Zahlen des Branchenverbands Bitkom rund 95 Prozent der deutschen Unternehmen Präsenztreffen durch Videokonferenzen. Diese Form der Kommunikation bietet aber nicht nur hohe Flexibilität bei der zeit- und ortsunabhängigen Arbeitsplatzgestaltung. Auch in Homeoffice-untypischen Branchen und Bereichen hat Videokommunikation Einzug gehalten. Beispielsweise steigt in der Corona-Krise die Nachfrage nach Videosprechstunden beim Arzt, so das Ergebnis der aktuellen Bitkom-Studie „Digital Health 2020“. Demnach zieht jeder zweite Befragte eine Videosprechstunde dem Arztbesuch vor. Versicherer wie Dekra in den Niederlanden regeln anhand von Videoaufnahmen Versicherungsansprüche. Immer mehr Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister entdecken die Videoberatung und vereinbaren mit ihren Kunden Onlinetermine.
Kein Wunder, ein Videoanruf ist die beste Möglichkeit, um mit jemandem persönlich und von Angesicht zu Angesicht zu sprechen, ohne die Person zu treffen. In einem Videoanruf können Kunden schnell und problemlos erklären, was sie auf dem Herzen haben. Angelegenheiten lassen sich effizienter erledigen, da weniger Nachfragen und zusätzliche Erklärungen notwendig sind. Praktisch zudem, wenn man den Bildschirm teilen und den Kunden direkt anleiten kann. „Für diese Anwendungen ist Videokommunikation ein Segen“, sagt Christoph Mosing, Vorstand der Enghouse AG.
Bezogen auf den Kundenservice eignet sich Videokommunikation hervorragend für alle Branchen und Bereiche, bei denen für die Problemlösung ein direkter Blickkontakt oder ein Bild mit Ton mehr sagen als viele Worte, zum Beispiel bei Rücksprache mit einem Hersteller in der Automotive-Branche.

© Enghouse Interactive

CHRISTOPH MOSING
Vorstand Enghouse AG

Die mit Corona einhergehende Pandemie treibt Videokommunikation massiv voran. Bereits jetzt ersetzen nach aktuellen Zahlen des Branchenverbands Bitkom rund 95 Prozent der deutschen Unternehmen Präsenztreffen durch Videokonferenzen.

Behörden – sicherer Einsatz

In Indien kommunizieren rund 90 Prozent aller Justizbeamten per Video. Zum Einsatz kommt die Lösung „VIDYO“ von Enghouse Interactive, laut dem Marktforschungsunternehmen Grand View Research einer der weltweiten großen Player im Videomarkt. Die Lösung findet unter anderem Einsatz bei der Befragung von Zeugen aus weit entfernten Orten. Zudem nutzen das Innenministerium und

→ das Militär die Software für Bildungs- und Schulungszwecke. Aus Sicherheitsgründen werden alle Videos auf einem Regierungsserver gespeichert, zugriffssicher von außen, und können von niemand anderem abgerufen werden. Die Lösung selbst wird im regierungseigenen Rechenzentrum gehostet und ist durchgehend verschlüsselt.

Healthcare – lebensrettende Diagnosen

Mithilfe von Videokommunikation können Mediziner in wenigen Minuten remote einen Patienten beobachten, mit ihm kommunizieren, seine Vitalwerte oder Labordaten prüfen. Dies geschieht völlig standortunabhängig genauso, als wäre der Arzt direkt vor Ort am Krankenbett.
In den USA hat REACH Health, Hersteller medizinischer Informationssysteme, eine Telemedizinplattform auf Basis der Enghouse-Lösung „VIDYO" entwickelt, die in Notaufnahmen, Intensivstationen und Patientenzimmern für Neurologie, Pulmologie, Kardiologie und Psychiatrie schnell Akzeptanz gefunden und die Patientenversorgung grundlegend verbessert hat. Wird zum Beispiel ein Patient mit Schlaganfallsymptomen in die Notaufnahme eingeliefert, müssen Ärzte schnell handeln, um festzustellen, ob und wann ein Schlaganfall aufgetreten ist und welche Art von Schlaganfall vorliegt. Hier zählt jede Minute, um das Überleben und eine möglichst folgenlose Genesung des Patienten sicherzustellen. Patienten in ländlichen Gegenden hätten ohne Videokommunikation keinerlei Möglichkeit auf eine schnelle Diagnose durch einen Neurologen.

Die Wiedergabequalität von „VIDYO" erlaubt es, den Patienten klar zu sehen und zu hören, ohne „eingefrorene" Bilder oder Verzögerungen – selbst in Umgebungen mit geringer Bandbreite. Die Lösung bietet Ärzten eine Fernsteuerung der Kamera, als würden sie die Konsultation persönlich durchführen. Sie können zoomen, um die Pupillen eines Patienten zu betrachten oder um die Reaktion des Patienten auf Anweisungen wie das Anheben der Arme zu beobachten. Die REACH/VIDYO-Lösung wird in einem mobilen Wagen geliefert, der kompakt und leicht zu bewegen ist, eine gute Batterieleistung aufweist und sich problemlos an verschiedene Situationen, vom Krankenbett des Patienten bis zur Notaufnahme, anpassen lässt.

„Mercy", das sechstgrößte katholische Gesundheitssystem in den USA, hat „VIDYO" in seine Kommandozentrale „SafeWatch" integriert. Dieses System bietet rund um die Uhr eine zentrale telemedizinische Überwachung von Patienten in 15 verschiedenen Krankenhäusern. Über 450 Betten sind mit „VIDYO" ausgestattet, sodass neben der Patientenüberwachung auch visuelle Kommunikation zwischen medizinischem Personal, Patienten und deren Familien stattfinden kann.
Die für Alaska zuständige Gesundheitsbehörde ANTHC führt mithilfe von „VIDYO" 40.000 telemedizinische Konsultationen pro Jahr durch und spart dadurch viel Geld an Reisekosten: pro Patienten rund 2.000 Dollar und rund 20.000 Dollar, wenn aufgrund der Videosprechstunde eine Not-Evakuierung unnötig wird.

Finanzwesen – Direktkommunikation mit Experten

Nach Einschätzung von Marktforschern verbessert Videokommunikation im Bankwesen das Kundenerlebnis, weil ein Kunde in der Lage ist, mit einer realen Person über komplexe Kontoprobleme oder komplizierte Fragen, zum Beispiel zu Ruhestand oder Steuern, zu sprechen.
So bietet Kanadas größte Bank, die Royal Bank of Canada, ihren 16 Millionen Geschäfts- und Privatkunden kostenfreie Beratung per Videochat an. Die zum Einsatz kommende Lösung „VIDYO" von Enghouse Interactive stellt sicher, dass die Kommunikation kristallklar und realistisch ist und auch über Verbindungen mit geringer Bandbreite und variable WiFi-Verbindungen reibungslos und zuver-

HERAUSRAGENDER KUNDENSERVICE IM DIGITALEN ZEITALTER

Für den videogestützten Kundenservice bietet Enghouse branchenübergreifend die intelligente Videoplattform „VIDYO". Diese Technologie ist kompatibel zu Hard- und Software von Drittanbietern und funktioniert in der Cloud oder On-Premise. Mit nur einem Klick können Nutzer direkt von der Website oder App in ein persönliches Gespräch wechseln – ohne Download oder Plug-Ins. Das Einzigartige an der Kommunikation per Video ist, dass der Kunde seinen persönlichen Berater quasi entdecken kann. Er sieht sein Gesicht, die Mimik und Körpersprache. Gleichzeitig gibt der Agent ein Image weiter, über sein Outfit, seine Art zu sprechen und seine Reaktion. Damit kann er beim Kunden Sympathie wecken. Dies bestätigen auch Studien, die zeigen, dass Videokommunikation Menschen die stärkste emotionale Verbindung vermitteln. Übertreffen lässt sich dieses Gefühl nur noch durch persönliche Gespräche. Mit der Videokommunikationslösung „VIDYO" haben Agenten die Möglichkeit, den Kundenservice noch persönlicher zu gestalten. Der Kunde muss bei komplexen Sachverhalten nicht weiterverbunden werden, sondern ein und derselbe Agent bespricht und löst mit ihm sein gesamtes Anliegen – immer im Sichtkontakt.

lässig funktioniert. Inhalte können geteilt werden, sodass Kunden beim Videoanruf Diagramme, Grafiken, Tabellenkalkulationen und andere Dokumente direkt in Echtzeit mit dem Finanzexperten austauschen können.
BluCurrent, Missouris größte Kreditgenossenschaft mit fast 20.000 Mitgliedern, bietet einen persönlichen Kundenservice mit eingebetteter Videokommunikation auf Basis von „VIDYO“ an. Damit können die Kunden unabhängig von einer Filiale ihre Bankgeschäfte tätigen und Beratungsleistungen von Spezialisten per Videokommunikation in Anspruch nehmen. Darüber hinaus nutzt die Kreditanstalt „VIDYO“ als Schulungsumgebung für neue Bankangestellte. Statt physischer Präsenz verfolgen sie Videochats zwischen erfahrenen Bankern und Kunden auf dem Bildschirm.

Bildungswesen – Remote-Unterricht abseits der Zivilisation

Auch immer mehr Bildungseinrichtungen erkennen die Vorteile hochwertiger Videokommunikation und setzen diese in der Wissensvermittlung ein. So erhalten Studenten einen Video-Zugang zu unterschiedlichsten Kursen, die an Universitäten abseits des eigenen Studienorts angeboten werden. Darüber hinaus können Videokonferenzen auch für virtuelle Exkursionen oder Mentoren-Programme genutzt werden. So tauschen sich zum Beispiel Studenten und Doktoranden der Arizona State University mit Wissenschaftlern der Smithsonian Tropical Research Institution in Panama aus. In hoher Qualität werden Daten und Forschungsergebnisse mithilfe von „VIDYO“ direkt aus dem Dschungel in Panama per Videochat diskutiert.

Fragen und Anliegen von Kunden lassen sich nicht nur mit hoher Effizienz schon häufig während des ersten Gesprächs erledigen, sondern erhalten durch diesen Kanal eine ganz persönliche Note.

In ähnlicher Weise können via Videokommunikation Schulen zur Vorbereitung auf die Universität ihren Schülern auf benutzerfreundliche und kostengünstige Weise entsprechende Kurse zugänglich machen. Ebenso können Studenten und ihre Eltern virtuelle Rundgänge durch die Universität machen und an Workshops teilnehmen.

Infolge des verheerenden Erdbebens 2010 auf Haiti wurde unter anderem die völlig zerstörte medizinische Fakultät komplett neu aufgebaut. Heute findet dank Videokommunikation ein Fernunterricht statt, in dessen Rahmen Medizinstudenten ausgebildet werden. Gescheitert wäre dies beinahe an der mangelhaften Netzwerkinfrastruktur und der schlechten Internetverbindung. Die einzige Videolösung, die diese Hürde meistern konnte, war „VIDYO“. Zahlreiche Teilnehmer an verschiedenen Standorten partizipieren an Vorlesungsfolien, Dokumenten und Vortragsaufzeichnungen. Professoren und Dozenten aus verschiedenen Ländern teilen per Videokommunikation ihr Wissen mit den Studenten, ohne auf die Karibikinsel fahren zu müssen und leisten somit ihren Anteil, dass der medizinische Nachwuchs nicht auf der Strecke bleibt.

Hohe Sicherheit der Kundendaten

Bei der Auswahl einer Videokommunikationslösung sind zwei Faktoren ausschlaggebend: hohe Sicherheit und hohe Verfügbarkeit. Die Enghouse-Lösung „VIDYO“ wird auf Servern innerhalb der Europäischen Union gehostet und geht konform mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Die Nichtbeachtung dieser Aspekte könnte zum Stolperstein werden. Denn laut einer aktuellen Repräsentativumfrage des Branchenverbands Bitkom wurde bei jedem zehnten deutschen Unternehmen der Einsatz von Videokommunikation wegen mangelnder Datenschutzkonformität eingeschränkt. Drei Prozent konnten geeignete Videokonferenzsysteme aufgrund von Datenschutzvorgaben nicht verwenden. „VIDYO“ bietet ein datenschutzkonformes Management der übertragenen Informationen. Verschiedene Sicherheitsrichtlinien und Funktionen kontrollieren die korrekte Kommunikation und schützen private Informationen vor unberechtigtem Zugriff (TLS- und SRTP-Verschlüsselung, HIPPA, Public Key, digitale Zertifikate etc.). Mit wenig technischem Aufwand ist „VIDYO“ einsatzbereit. Eine kostenfreie Testlizenz erhalten Interessenten hier: https://enghouseinteractive.de/vidyo-sichere-videokommunikation/

Bei der Auswahl einer Videokommunikationslösung sind zwei Faktoren ausschlaggebend: hohe Sicherheit und hohe Verfügbarkeit.

AUTORIN: DÖRTHE RECKHAUS,
MARKETING MANAGER ENGHOUSE INTERACTIVE

www.enghouseinteractive.de

DAS SOLLTEN SIE BEI DER AUSWAHL EINER VIDEOKOMMUNIKATIONSLÖSUNG BEACHTEN

„VIDYO“ ist laut dem Marktforschungsunternehmen Grand View Research einer der weltweit großen Player im Videomarkt. Diese Kernkompetenzen zeichnen die Enghouse-Lösung aus:

- **Zuverlässige Leistung.** Links mit variabler Bandbreite wie z. B. drahtloses und öffentliches Internet. Dank dynamischer Netzwerkadaption wird die Videoleistung ständig optimiert, sodass die bestmögliche Qualität zu jeder Zeit garantiert ist.
- **Höchste Qualität.** Perfekte Kommunikation erfordert kristallklare Videoleistung. Ultra-HD-4K-Auflösung unterstützt den Transfer von Inhalten ohne Verlust, die Teilnehmer bei Mehrparteien-Videokonferenzen sehen sich in voller HD-Auflösung. Dieses Merkmal liefern nur wenige Anbieter.
- **Extreme Skalierbarkeit.** Eine skalierbare Videokonferenz-Infrastruktur vermeidet Einbußen bei Qualität oder Zuverlässigkeit.
- **Mehrparteien-Videokonferenzen.** Ein Routingkern leitet einen optimierten Videostrom zu jedem Videokonferenzteilnehmer. Diese von Vidyo patentierte und überaus effektive und effiziente Architektur behält die Bandbreite bei und bietet optimale Leistung für alle.
- **Breite Verteilung.** Dank der Konzeption für verteilte Arbeitsgruppen wird Vidyo problemlos Anforderungen in Bezug auf Team-Zusammenarbeit gerecht. Eine geografisch verteilbare Architektur erlaubt lokalisierten Traffic und bietet so bessere Leistung und Bandbreitenreduzierung.
- **Sichere Kommunikation.** Dank Verschlüsselung nach Branchenstandard und intern und extern abgesicherter Software bleiben Gespräche vertraulich.