

Digitaler Kundenservice

TeleLook: Vor Ort via Smartphone-Kamera des Kunden

Immer wieder fordern IT-Fachleute das Handwerk dazu auf, die Digitalisierung zur Effizienzsteigerung zu nutzen und sie auch als Chance für neue Dienstleistungen zu begreifen. Ein Softwarehaus aus Freiburg macht jetzt den virtuellen Inspektionsgang durch den Heizungskeller des Kunden möglich, ohne das Werkstattbüro verlassen zu müssen. Der Kundendienst am fernen PC schaut mit den Augen des Kunden auf die Anlage. Und das für nur eine Handvoll Cent.

Wie sieht es heute aus? Der Eigentümer ruft an: „Bei mir im Heizungskeller tropft ein Ventil.“ „Im Heizkreis oder in der Trinkwasserleitung?“ „Das weiß ich nicht, ich kenne mich da nicht aus.“ „Gut, wir schicken einen Monteur vorbei, der schaut sich die Sache an. Das wird aber erst am späten Nachmittag sein, im Moment sind alle auf der Baustelle.“ Die laienhafte Problembeschreibung kostet Zeit und Geld. Das Geld des Handwerkers, wenn die Schadensbesichtigung über den Wartungsvertrag abgedeckt ist. Das Geld des Kunden, wenn kein Wartungsvertrag besteht. Der zweite Fall sorgt für Umsatz, aber nicht für einen zufriedenen Kunden, da für den Austausch eines Ein-Paar-Euro-Wasserhahns später sechs oder sieben Arbeitsstunden auf der Rechnung stehen, weil eine teure Vorbesichtigung notwendig war.

Stationär als auch mobil

Die Terminzusage erst am späten Nachmittag oder am nächsten Mor-

gen beunruhigt darüber hinaus den Kunden. „Niemand ist im Haus – kann wirklich nichts passieren?“ Solche und ähnliche Situationen gehören zur täglichen Praxis. Die Solutiness GmbH, ein Start-up-Unternehmen im Software-Bereich aus Freiburg/Breisgau, hat die Abläufe im Kundenservice unter die Lupe genommen und ein digitales Werkzeug entwickelt, das den Aufwand zur Schadensbehebung erheblich verkürzen kann: TeleLook gestattet eine virtuelle Fernbegehung des Heizungskellers. Und natürlich eine Begutachtung der Störung – via PC vom Schreibtisch des Handwerkers aus oder via Tablet oder Smartphone auch von jedem anderen Ort.

Das Internet macht's möglich. Der eigentliche Kunstgriff besteht in einer Kommunikationssoftware, die das, was die Kamera im Smartphone des Kunden sieht, in das Display des Serviceunternehmens einspielt. Solutiness spricht konkret von einer „audiovisuellen Ferndiagnose“. Das Ganze funktioniert so: Nach dem Anruf des Kunden schickt ihm der Betrieb eine SMS, in der ein Link steht. Beide tippen diese Adresse in ihr mobiles oder stationäres Endgerät ein und eröffnen so die Videoschau. Die Kommunikation ist also nicht an ein bestimmtes (persönliches) Handy gebunden. Wie gerade schon gesagt, sieht der Handwerker jetzt genau das, was das Kameraauge des Kunden-Handys erfasst. Wenn das auf das tropfende Ventil gerichtet ist, weiß man im Büro sofort, was man dem Monteur mitzugeben hat oder was beim Großhändler zu besorgen ist.

Der Service oder Kundendienst verbindet sich über Smartphone, PC oder Tablet mit der Kamera des Kunden-Smartphones. Die Sprachverbindung bleibt bestehen, sodass man sich mit dem Kunden über das Problem unterhalten kann.





Mit Augen und Händen des Anderen

Bei Störungen, die sich von Seiten des Kunden nicht genau einem Bauteil zuordnen lassen, lässt sich die Person im Keller über einen Telepunkt zu der eventuell infrage kommenden Installation dirigieren: Der Handwerker zieht auf seinem Bildschirm den Cursor auf jene Stelle, die er sich näher betrachten will und projiziert diesen Punkt auf das Display des Kunden. „So, nun gehen Sie mal zu der Umwälzpumpe da hinten an der Wand. Ich habe sie Ihnen auf dem Bildschirm markiert. Legen Sie mal die Hand drauf. Läuft sie?“ Oder: „Hier hinten am Pufferspeicher, in etwa dort, wo ich es markiert habe, muss ein Typenschild sein. Richten Sie jetzt Ihr Handy darauf, dann weiß ich ganz genau, um was für eine Anlage es sich handelt.“ Oder: „Das, worauf der Telepunkt sitzt, ist die Regelung am Kessel. Halten Sie Ihre Kamera dort vor das Display. Ja, richtig, drücken Sie nun die verschiedenen Temperaturen und Zustände durch, wir fotografieren sie, halten sie also im Bild fest und werden dann diese Bilder auswerten. Vielleicht erkennen wir dann schon, was an Ihrer Heizungsanlage nicht stimmt.“ In diesem Führen sieht Vertriebsleiter Uwe Steffens einen entscheidenden Vorteil des Verfahrens. „Ein technisch versierter Eigentümer kann auch ohne TeleLook mit seiner Kamera Fotos von defekten Teilen machen und die zur Bewertung seinem Handwerker mailen. Nur wissen sehr viele private Hausbesitzer gar nicht, was an der Heizung was ist und wo es sich befindet.“ Anfang 2016 stellte Solutiness das Verfahren der Bauwirtschaft vor. Die hatte eigentlich dem Freiburger Unternehmen die Anregung gegeben.

Dort läuft der Service in vielen Fällen nach dem gleichen ineffizienten Schema ab wie in der TGA. „Größere Bauunternehmen haben für ihren Maschinenpark eine eigene Werkstatt, weil Baumaschinen mit einer Menge von verschleißanfälligen Elementen, mit Hydraulik und relativ sensiblen Verbindungen bestückt sind. Bleibt ein Bagger stehen, muss der Werkstattmeister hin und den Grund finden. Jetzt kann er vom Büro aus die Hydraulik visuell Stück für Stück abtasten und per Dialog mit dem Baggerführer eingreifen, eventuell vom Schreibtisch aus mit den Händen des Baggerführers reparieren.“ Die Gebäudetechnik geriet erst vor wenigen Monaten in

den Blick des Softwarehauses. Mittlerweile stehen aber schon einige Heizungshersteller in dessen Kundenkartei. Der Kundenservice der Unternehmen nutzt die TeleLook-Software zur Unterstützung der Handwerker. Es steht ja nicht immer nur der Betreiber vor einem Rätsel. Auch der Monteur weiß unter Umständen nicht weiter. Der Videodialog mit dem Werkservice sollte da zur Lösung führen.

Bezahlung pro Minute

Solutiness stattet nicht die Kunden mit irgendetwas aus. Es handelt sich bei TeleLook nicht um eine käuflich zu erwerbende App, nicht um ein teures Programm, das in ein Laptop zu

Natürlich ist die audiovisuelle Ferndiagnose kein Allheilmittel zur Effizienzsteigerung im Service. In den Fällen, wo sie sich anbietet, entfallen die vier roten Pfeile.



Die Kundenkamera hat das Display des Kessels erfasst. Der Handwerker fordert den Betreiber auf, die verschiedenen Temperaturen und Betriebszustände durchzudrücken, um sich aus der Ferne ein Bild vom Anlagenzustand machen zu können.

installieren ist. Es handelt sich um einen reinen Dienst nach Bedarf, nach Einzelfall-Bedarf. Betriebe, die den Dienst in Anspruch nehmen wollen, lassen sich zunächst als Kunde bei der Gesellschaft listen. Geht dann aus dem normalen Telefongespräch mit dem Betreiber, der eine Störung meldet, hervor, dass zunächst einmal dessen Kamera die Situation erfassen sollte, genügt eine Meldung an Solutiness, die Internetverbindung zwischen Betrieb und Schadensort freizuschalten. Die Kosten richten sich dann ausschließlich nach der Länge des Videodialogs. Solutiness stellt 36 Cent pro Minute in Rechnung. Wenn also der Kundendienst nach 10 Minuten weiß, was zu tun ist, kostete ihn diese Analyse 10 Minuten Zeit plus 3,60 Euro. Im Prinzip also nichts. Die Abrechnung erfolgt monatlich, ähnlich wie eine Te-

lefonrechnung mit einer Liste der Einzelgespräche.

Die Freiburger sehen über die skizzierte Vereinfachung des Reparaturdienstes hinaus noch weitere Anwendungsoptionen. In Kooperation mit anderen Handwerkern kann zum Beispiel die Möglichkeit des Fotografierens und Filmens wertvoll sein. Das Musters: „Hier unter das Rohr setze ich meinen Schaltkasten. Hierhin, lieber Elektriker, musst Du die Starkstromleitung verziehen.“ Er, der Elektriker, sagt Solutiness, erkennt, welcher Aufwand auf ihn zukommt und kann gleich ein Angebot abgeben, das der Handwerker an den Auftraggeber weiterreicht. „Wer sich die Abläufe in seinem eigenen Betrieb anschaut, kommt auf eine Vielzahl von Ideen für den Einsatz des Verfahrens. Der Videoklick sagt ja mehr als tausend Worte. Er zeigt die

Realität, sodass kompetente Personen aus 50 km Entfernung eingreifen können. Sie sprechen mit ihren Kunden oder Mitarbeitern genauso, als ob sie selbst vor Ort wären“, so Uwe Stefens. „Sie können TeleLook zur Kontrolle einsetzen, ‚so, jetzt zeige mir mal, was du gemacht hast‘. Sie können die Dinge, die in zu bezahlende Nachträge münden, in Film und Bild digital dokumentieren.“

Selbstverständlich hat Solutiness auch an die Privatsphäre des Handwerkers gedacht. Die Nummer seines Handys, mit dem er eventuell mit dem Kunden korrespondiert, bleibt unterdrückt. Er muss also nicht damit rechnen, Sonntagmittags wegen einer Störung angerufen zu werden. gen

www.solutiness.de

www.TeleLook.de