

## DIGITALES WERKZEUG

# Ich schau dir auf den Kessel, Kleines



Tele-Look im Einsatz: Der blaue Telepunkt lenkt den Kunden zu den interessanten Blickwinkeln an der defekten Anlage

Eine neue internetbasierte Kommunikationslösung ermöglicht Unternehmen wie Handwerkern und Monteuren die audiovisuelle Ferndiagnose, Problembehebung und cloudbasierte Dokumentation via Smartphone

**T**ele-Look ist ein neuer internetbasierter und interaktiver Fernservice der Freiburger **Solutiness GmbH**, eines Spezialisten für die Digitalisierung von Geschäftsprozessen. Das digitale Werkzeug vereinfacht und beschleunigt die Kommunikation zwischen räumlich voneinander entfernten Menschen mithilfe eines interaktiven Video-Dialogs in Echtzeit. Setzen zum Beispiel Handwerker Tele-Look ein, sparen sie viele Anfahrten und damit Zeit und Personalressourcen. So

können sie in gleicher Zeit mit gleichem Personal mehr Aufträge erledigen. Tele-Look bringt das, was die Smartphone-Kamera des Kunden sieht, auf das Tablet, Smartphone oder den PC des Handwerkers. Die Interaktion ermöglicht der Tele-Punkt, ein beweglicher Kreis, den Kunde und Handwerker simultan auf ihren Displays sehen. Diesen kann der Handwerker mit dem Zeigefinger auf dem Display bewegen und so die Person vor Ort ganz einfach lenken, ohne mit ihr zu sprechen.



**Die vom Kundendienstler geführte Smartphone-Kamera in der Hand des Kunden liefert online und live Bilder zur Auswertung durch den Fachmann**

Mit nur einem Fingertipp kann er zudem Fotos aufnehmen, die vollautomatisch mit Zeitstempel und ergänzenden Notizen in einer digitalen Sammelmappe gespeichert werden. Weitere Personen, die Zugriff auf die Sammelmappe haben, sind so über alle Vorgänge informiert.

**WIE DAS FUNKTIONIERT**

Um Tele-Look nutzen zu können, benötigen Handwerker und Kunde lediglich ein Smartphone und eine Internetverbindung. Die Solutiness GmbH bietet den Fernservice Tele-Look ab sofort über ihre Website [www.tele-look.de](http://www.tele-look.de) an.

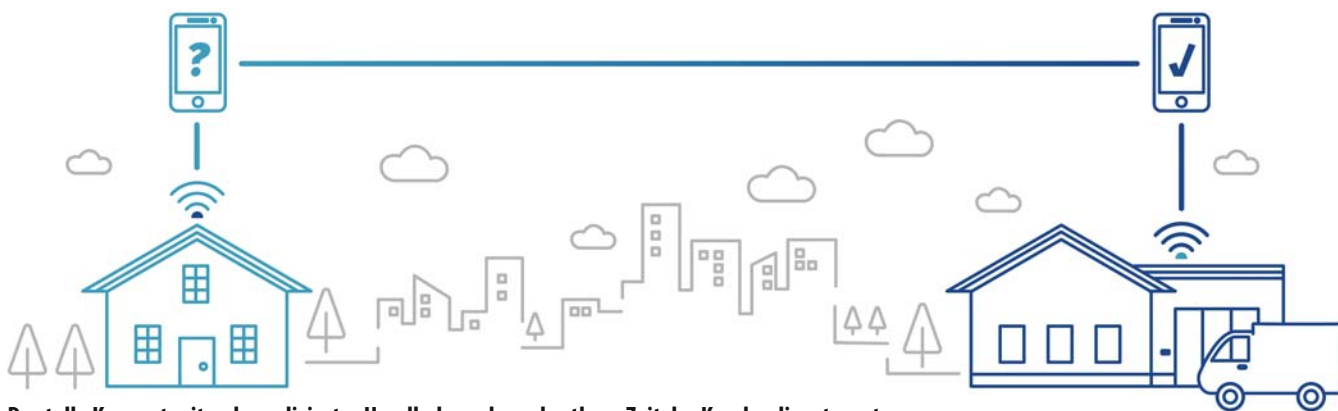
Vom ersten Anruf des Kunden bis zur Fertigstellung des Auftrags und der Rechnungsstellung kann viel Zeit vergehen. Für den Handwerker entstehen so im Vorfeld Aufwände und Kosten, etwa für mehrere Anfahrten zum Kunden und den ersten Termin. Geld verdient der Handwerker aber erst viel später, wenn er den Auftrag bekommen und ausgeführt hat. Mit Tele-Look haben Handwerksbetriebe nun ein digitales Werkzeug an der Hand, um schnell, einfach und kostengünstig die Problemstellung des Kunden mithilfe eines bildgestützten Dialogs zu erkennen und konkrete Maßnahmen zu besprechen. Und das, ohne sich wie bisher bei jeder Anfrage persönlich vor

Ort ein Bild machen zu müssen. Der Handwerker bestimmt die Kameraperspektive aus der Ferne. Tele-Look bietet dem Handwerker die Möglichkeit, sich per Echtzeit-Video aus der Ferne bereits beim Erstkontakt einen detaillierten Eindruck zu verschaffen. Die Kontaktaufnahme erfolgt spontan mit jedem beliebigen Kunden, der über ein Android-Smartphone und eine Internetverbindung verfügt. iPhone-Besitzer werden automatisch zur Installation einer Mini-App geführt. Der Kunde bekommt eine SMS mit einem Link auf sein Smartphone. Mit einem Fingertipp auf den Link stellt er den Video-Dialog her, über den er sich per Videostream mit dem Handwerker verbinden kann. So ermöglicht der Kunde dem Handwerker mithilfe der Kamera auf der Rückseite seines Smartphones einen realen



**DICTIONARY**

vollautomatisch	=	hands off
Sammelmappe	=	folder
laienhaft	=	amateurish
Entwicklung	=	development



Das tolle Konzept mit unkomplizierter Handhabung kann kostbare Zeit der Kundendienstmonteure sparen

audiovisuellen Blick auf die Situation vor Ort. Dabei führt der Handwerker mit dem Telepunkt seinen Kunden durch dessen Wohnung und bestimmt so die exakte Kameraperspektive. Der Handwerker kann, während er mit dem Kunden verbunden ist, jederzeit Fotos aufnehmen und Notizen machen. Beides wird vollautomatisch mit Zeitstempel in einer cloudbasierten Sammelmappe abgespeichert. Berechtigte dritte Personen können den elektronischen Ordner mit allen Kommunikationselementen einsehen. Durch die objektive Kommunikation trägt Tele-Look dazu bei, auch innerbetriebliche Kommunikationsvorgänge und die Entscheidungsfindung zu vereinfachen und zu beschleunigen. Berechtigte Dritte können die Vorgänge live verfolgen.

So blickt etwa der Meister seinem Mitarbeiter virtuell über die Schulter, verfolgt simultan und visuell, was der Mitarbeiter tut und kann gegebenenfalls eingreifen.

### MIT HANDWERKERN FÜR HANDWERKER ENTWICKELT

Tele-Look berücksichtigt, dass Handwerker *Handwerker* und zumeist ebenso wenig IT-Spezialisten sind wie ihre Kunden. Dies wurde von Anfang an in der Entwicklung berücksichtigt.

Pilotunternehmen verschiedener Gewerke haben im aktiven Dialog den Tele-Look Fernservice mitgestaltet“, erklärt Klaus Plüher, Geschäftsführer der Solutiness GmbH. So wurde erreicht, dass die Dialog-Partner ganz einfach die Situation klären, weil der Tele-Punkt die Kommunikation beiderseits intuitiv unterstützt. Dies wäre in einem reinen Telefongespräch mit dem Kunden so nicht möglich und kann im Alltag eine große Hilfe sein. Verständigungsprobleme, etwa aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse oder laienhafter Formulierungen, treten gar nicht erst auf. Eine halbe Stunde Einarbeitung in Tele-Look spart im Monat pro Mitarbeiter zehn Stunden Zeit – und mehr.“ Berechnet wird nur die Online-Dialogzeit. Um Tele-Look zu nutzen, fallen keine Investitionskosten an, sofern Smartphone und Internet vorhanden sind. Auch in der Folge zahlt der Handwerker ausschließlich die Dialogminuten, also die Zeit, in der er und sein Kunde tatsächlich miteinander in Verbindung stehen (36 Cent pro Minute). Alles andere, wie etwa der Zugriff auf die digitale Sammelmappe oder die Bearbeitung von Fotos und Notizen, wird nicht zusätzlich in Rechnung gestellt. Damit ist der Einsatz von Tele-Look um ein Vielfaches preiswerter und zeitsparender als eine persönliche Anfahrt.



### FILM ZUM THEMA

Ein kurzer ➔ Film zeigt das Funktionsprinzip in einer verständlichen Animation.



➔ [www.sbz-monteur.de](http://www.sbz-monteur.de) ➔ Das Heft ➔ Filme zum Heft

### EFFIZIENZ DURCH DIGITALISIERUNG

Den meisten Handwerkern ist bewusst, dass sie ihre Geschäftsprozesse mithilfe von digitalen Werkzeugen effizienter gestalten müssen. Auf einer ➔ **Fachkonferenz zum Thema** waren über 90 % der Handwerksunternehmen der festen Überzeugung, dass sie ihre Prozesse effizient digitalisieren müssen. „Tele-Look hat das Potenzial, den Digitalisierungsprozess im Handwerkermarkt innerhalb von wenigen Monaten zu forcieren“, sagt Klaus Plüher, Geschäftsführer der Solutiness GmbH.

Nach der Registrierung auf ➔ [www.tele-look.de](http://www.tele-look.de) steht Tele-Look mit allen Funktionen 30 Tage lang kostenlos zur Verfügung. ■