

Ideen.
Gemeinsam.
Umsetzen.



Pilotprojekt Videoberatung

Videoberatung ermöglicht Kundennähe und effizienten Service – nicht nur in der Corona-Pandemie

Die persönliche Beratung vor Ort bei den Stadtwerken gestaltet sich in Corona-Zeiten schwierig: strenge Hygieneregeln, besorgte Kunden oder gar ein Lockdown. Damit Kunden ihre Fragen und Anliegen trotzdem persönlich mit einem Berater besprechen können, bietet sich die Videoberatung an – ohne große Bedenken und mit mehr Service.

Trianel Digital Lab hat zusammen mit sechs Stadtwerken in einem Pilotprojekt die Videoberatung im Stadtwerke-Umfeld erprobt. Dabei zeigte sich, dass die videogestützte Kundenberatung nicht nur eine Notlösung für Corona ist, sondern je nach Anwendungsfall sogar Vorteile gegenüber herkömmlichen Alternativen wie einem Telefongespräch oder einer E-Mail-Korrespondenz hat. Bei der Videoberatung kann der Berater Produktinformationen und Vertragsdokumente anschaulich zeigen und erläutern. Der Kunde spart sich Fahrtwege, hat zu Hause alle Unterlagen immer gleich zur Hand und kann sogar per E-Signatur einen Vertrag abschließen. Die Akzeptanz der Kunden ist in der gegenwärtigen Pandemiesituation sehr hoch, sodass der Erfolg der Videoberatung vor allem von der Akzeptanz der Mitarbeiter abhängt.

Wichtig sind daher eine gute Vorbereitung und Schulung, um die Mitarbeiter mit dem neuen Kommunikationskanal vertraut zu machen.

Persönlicher Kontakt und Beratung trotz Distanz

Die Videoberatung von Kunden hält Einzug in die verschiedensten Branchen. Das Thema Videoberatung ist daher auch schon länger auf der Agenda des Teams von Trianel Digital Lab. Aufgrund des verstärkten Bedarfs an Lösungen zur Kundenkommunikation während der Corona-Pandemie wurde die Durchführung des Pilotprojekts kurzfristig angestoßen.

Gemeinsam mit sechs Stadtwerken – Osterholzer Stadtwerke, RhönENERGIE Fulda, Stadtwerke Hamm, Stadtwerke Solingen, Stadtwerke Huntetal und Stadtwerke Unna – ging das Trianel Digital Lab unter anderem folgenden Fragestellungen nach:

- ❓ **Wie lässt sich die Videoberatung einführen? Wie schnell ist sie umsetzbar? Wie komplex ist das Thema? Welche Hürden müssen genommen werden? Welche Stolpersteine sind zu beachten?**
- ❓ **Werden die Kunden die Videoberatung akzeptieren? Wofür nutzen Kunden die Videoberatung? Welche Zielgruppen kann ich ansprechen? Wie leicht fällt dem Kunden die Teilnahme am Beratungsgespräch?**
- ❓ **Für welche Anwendungsfälle eignet sich die Videoberatung überhaupt? Hierzu gehört neben der Akzeptanz des Kunden auch die Sichtweise des Kundenberaters und die Frage, ob er durch die Videoberatung eine Effizienzsteigerung in Prozessen gewinnt.**

Um Unterschiede und besondere Funktionalitäten mit in den Test einzubeziehen, wurden die am Pilotprojekt beteiligten sechs Stadtwerke mit unterschiedlichen Software-Lösungen ausgestattet. Gleichzeitig wird durch die verschiedenen Tools eine bessere Sicht darauf ermöglicht, ob der Kunde die Videoberatung aufgrund der Performance der jeweiligen Software eher akzeptiert.

Zu Beginn standen die Vorbereitung und Bereitstellung des Beratungs-Tools. Anschließend wurden die interne Testphase inklusive Schulungen und die externe Testphase mit Kunden individuell je nach Stadtwerk umgesetzt und von Trianel begleitet. Der Erfahrungsaustausch startete bereits während der Testphasen. Die Auswertung und Zusammenfassung der Erfahrungswerte erfolgte im Anschluss.

Projektumfang „Videoberatung im Stadtwerk“:

- ✓ **Identifikation möglicher Anwendungsfälle** im Stadtwerke-Kontext
- ✓ **Auswahl Anwendungsfälle** je Stadtwerk für das Pilotprojekt
- ✓ **Tool-Auswahl** für die Videoberatung
- ✓ **Integration der Technologie**
- ✓ **Einrichtung des Arbeitsplatzes**
- ✓ **Erprobung** durch ausgewählte Nutzergruppen
- ✓ **Bewertung** anhand gemeinsam definierter Kriterien
- ✓ **Einschätzung des Potenzials** der Technologie
- ✓ **Handlungsempfehlung** hinsichtlich langfristiger Implementierung



Für welche Kundenservices und Beratungsdienstleistungen ist die Videoberatung geeignet?

Die Videoberatung ist ein vielseitig einsetzbares Kommunikationsmedium. Während des Pilotprojekts konnten in Workshops drei große potenzielle Anwendungsbereiche identifiziert werden: Individualisierte Produkte, Commodity-Produkte und Kundenservice.

Individualisierte Produkte

- + Geschäftskunden- & B2B-Beratung
- + E-Mobilität & Ladeinfrastruktur
- + Photovoltaikanlage
- + Heizungs-Contracting
- + Energieberatung
- + Energiemanagementsysteme

Commodity-Produkte

- + B2C-Tarifberatung
- + Online-Vertragsabschluss
- + Internet & Glasfaser
- + Kundenrückgewinnung

Kundenservice

- + Allgemeine (Ad-hoc-) Beratung
- + Störungsmeldung
- + Broadcast/Stream/ Infochannel
- + Zählerstand & Abrechnung

Welche Software-Anbieter stehen für eine Videoberatung zur Auswahl? Welche Features bieten sie?

Auf Basis von definierten Auswahlkriterien wie Funktionsumfang, Look & Feel aus Kundensicht, Datenschutz, Kundenstamm, Anpassungsfähigkeit usw. erfolgten die Marktanalyse und die Anbietersauswahl.

Geeignete Tools für die Implementierung der Videoberatung im Stadtwerke-Umfeld bieten je nach geplanten Anwendungsfällen Videochat, Textchat, Screensharing, Kalendereintragen, Co-Browsing und E-Signatur.



Welche Erkenntnisse soll das Projekt liefern? Und wie werden diese gewonnen?

Die pilotierten Anwendungsfälle sollten umfassende Erkenntnisse zu Anwendungsfällen, Kunden, Kundenberatern und Technik liefern. Dafür wurden die initialen Fragestellungen des Kick-off-Workshops zu Feedback-Umfragen weiterentwickelt.

Die Auswertung erfolgte stadtwerkeübergreifend durch einen gemeinsamen Umfragestandard. Trotzdem gab es natürlich auch individuelle Auswertungen je Stadtwerk und Anpassungen an die jeweiligen Kundenbedürfnisse.

Anwendungsfall

- + Eignung für die Videoberatung
- + Mehrwert für den Beratungsprozess
- + Erfolgsquote

Kunden

- + Akzeptanz und Bereitschaft zur Nutzung
- + Primäre Kundengruppen
- + Kundenerlebnis und Nutzerfreundlichkeit

Kundenberater

- + Benötigte Fähigkeiten und Fertigkeiten
- + Unterschiede zu herkömmlicher Beratung
- + Motivation für die Videoberatung

Technik

- + Benötigter Funktionsumfang der Software
- + Zuverlässigkeit und Performance der Software
- + Benötigte Hardware-Ausstattung

Erklärvideo: Gute Beratung trotz Corona – Videoberatung leicht gemacht

Seit Beginn der Corona-Krise wird die Videotelefonie immer selbstverständlicher – vor allem für Gespräche mit den weit entfernten Verwandten, Freunden oder Partnern. Für geschäftliche Kontaktaufnahmen bedarf es aber sicherlich noch einiger Überwindung seitens der Kunden. Deshalb hat Trianel eine ansprechende Videoanleitung erstellt, die beim Abbau von Hemmnissen helfen und gleichzeitig auch eine gute Werbung für den neuen digitalen Kanal sein soll. Das erhöht die Motivation des Kunden und steigert die Attraktivität des Angebots.



So geht's – Beispiel RhönENERGIE Fulda

<https://re-fd.de/kontakt#mein-kontakt>

1. Kunden von RhönENERGIE Fulda können online einen persönlichen Beratungstermin vereinbaren. Im Kalender suchen sie sich ein passendes Datum und Uhrzeit aus, verfassen ggfs eine Nachricht, hinterlassen Name, E-Mail und Telefonnummer und vereinbaren damit einen Termin.
2. Per E-Mail erhalten sie eine Terminbestätigung und einen Link für die Teilnahme an der Beratung.
3. Kurz vor dem Termin müssen die Kunden den Link in der E-Mail anklicken. Ob PC, Laptop, Tablet oder Smartphone, es ist keine weitere Software nötig. Durch Klick auf den Link öffnet sich der Willkommensbildschirm der Videoberatung im Webbrowser auf dem jeweiligen Gerät.
4. Der Browser fragt nach der Erlaubnis, die Kamera und das Mikrofon nutzen zu dürfen. Keine Sorge: Eine verschlüsselte Übertragung sorgt für eine sichere Kommunikation.
5. Nach dem Klick auf den Button zur Teilnahme am Gespräch startet der Videochat sofort und der Berater ist für alle Fragen und Anliegen da.

Was sind die Vorteile und was sind die wesentlichen Erkenntnisse zur Videoberatung im Stadtwerke-Umfeld?

Das Pilotprojekt „Videoberatung im Stadtwerk“ hat gezeigt, dass die Kundenakzeptanz in der Corona-Krise aktuell sehr hoch ist und die Bereitschaft zur Nutzung da ist. Damit hängt der Erfolg der Videoberatung entscheidend von der Akzeptanz der Mitarbeiter ab. Es muss sich noch ein Gefühl der Sicherheit im Umgang mit dem neuen Kommunikationskanal einstellen. Dafür braucht es gute Vorbereitung, sorgfältige Schulungen und Übungs-Sessions sowie hilfreiche Verhaltenstipps bei technischen Problemen.

Wenn die Mitarbeiter sicher und souverän bei der Videoberatung agieren können, ist die Videoberatung nicht nur eine Notlösung für Corona, sondern bietet je nach Anwendungsfall gegenüber herkömmlichen Alternativen wie einem Telefongespräch oder einer E-Mail-Korrespondenz sogar Vorteile. Schließlich können sich die Gesprächspartner gegenseitig sehen und hören und damit besser aufeinander eingehen. Gleichzeitig lassen sich unter anderem auch Bildschirminhalte übertragen, Textnachrichten schreiben und sogar Verträge digital unterschreiben.

Digital und dennoch auf persönlicher Ebene kann der Mitarbeiter bezüglich vielfältiger Anliegen beraten und betreuen. Auch kann er sich schneller einen Überblick über bauliche Gegebenheiten beim Kunden verschaffen, ohne vor Ort sein zu müssen. Der Kunde spart sich Wegezeiten und Parkplatzsuche und hat nicht mehr das Problem von vergessenen Unterlagen bei einem Besuch im Service-Center. Dies erhöht die Servicequalität, was sich in einem verbesserten Kundenerlebnis widerspiegelt.

Mit der Videoberatung können verschiedene Geschäftsprozesse des Stadtwerks einfacher und effizienter gestaltet werden. Die Auswahl des geeigneten Tools hängt unter anderem von den geplanten Anwendungsfällen ab. Je nach Geschäftsprozess werden Funktionen von einfachen Videochats bis hin zu speziellen Anforderungen wie zum Beispiel digitale Unterschrift oder Online-Terminbuchung benötigt.

Eine Einbindung der Videoberatung in die Geschäftsprozesse ist sehr einfach: Die Implementierung ist nicht sonderlich aufwendig und es sind nur wenige Vorkenntnisse seitens eines Stadtwerks nötig. Damit steht einer ganzheitlichen Integration der Videoberatung in die Customer-Journey nichts im Wege. Trianel unterstützt Stadtwerke auf Basis der im Pilotprojekt gewonnenen Erkenntnisse gerne bei der Einführung der Videoberatung. Die Hürden sind auf Basis unserer Expertise gering, der mögliche Gewinn groß.



**Sie haben Fragen
oder wünschen ein
persönliches Gespräch?**

Frank Neubauer

+49 (0) 241 413 20-320

F.Neubauer@trianel.com

