

Salesforce Visual Remote Assistant

Optimaler Kundenservice aus der Ferne

Salesforce Visual Remote Assistant: Assistenz mit Distanz

Vor Ort Besuche im Kundenservice kosten viel Zeit und Aufwand und die Probleme sind meistens innerhalb weniger Minuten gelöst. Häufig wäre der Kunde selbst in der Lage, das Problem zu lösen, wenn er die richtige Anleitung erhielte. Der Visual Remote Assistant der Salesforce Service Cloud ermöglicht dies: durch Videotelefonate können Mitarbeiter den Kunden anleiten, Probleme an Geräten selbst schnell und kostengünstig zu lösen.

Welche Vorteile bringt der Visual Remote Assistant für Ihr Unternehmen? Und wie gut funktioniert das wirklich? Lesen Sie mehr in diesem Wissensartikel.

Inhalt

Salesforce Visual Remote Assistant: Assistenz mit Distanz	1
Was ist Salesforce Visual Remote Assistant?	2
Wie funktioniert der Visual Remote Assistant?	2
Welche Besonderheiten hat der Visual Remote Assistant?.....	3
Interaktivität.....	3
Künstliche Intelligenz	3
Sofortleistung	3
Verknüpfte Customer Experience	4
Welche Vorteile hat der Visual Remote Assistant?	4
Kostensparnis	4
Arbeitssicherheit	4
Nachhaltigkeit	4
Jobperspektiven	4
Wie wird der Visual Remote Assistant implementiert und eingesetzt?	5
Fazit	5
Kontakt	7

Was ist Salesforce Visual Remote Assistant?

Der Visual Remote Assistant ist eine Funktion, die in die Service Cloud integriert werden kann. Mit dieser Funktion können Service-Anfragen, die normalerweise nach einem Außeneinsatz eines Mitarbeiters verlangen, per Video-Chat geklärt werden. Die Salesforce Technik soll auch mit niedriger Bandbreite funktionieren, sodass selbst Kunden mit schlechter Internetverbindung den Service nutzen können. Außerdem benötigt man für den Visual Remote Assistant keine zusätzliche App, die Kunden kriegen einfach einen Link per SMS zugesendet. Bei Klick auf den Link öffnet sich dann die Videoübertragung.

Der Visual Remote Assistant wird nahtlos in die Service Cloud integriert und wird durch Salesforce's KI Einstein unterstützt. Des Weiteren funktioniert der Visual Remote Assistant mit der Omni-Channel Funktion der Service Cloud und kann ganz einfach auf dem üblichen Dashboard des Kundenservice-Teams verwendet werden.

Wie funktioniert der Visual Remote Assistant?

Mit Visual Remote Assistant kann ein Mitarbeiter die reale Umgebung eines Kunden in Echtzeit auf seinem Gerät sehen. Kundenservicemitarbeiter können durch Augmented Reality (Erweiterte Realität), die auf dem Bildschirm graphische Informationen über das zu reparierende Objekt anzeigt, dem Kunden am anderen Ende sinnvolle und hilfreiche Tipps geben und ihn anleiten. Der Mitarbeiter kann zielgerichtete Schritt-für-Schritt Anweisungen geben und auf dem Smartphone des Kunden Hinweise erscheinen lassen, um vielfältige Probleme lösen zu können. Am Ende des Auftrags hat das Unternehmen, das den Service bereitstellt, einen visuellen Bericht zur späteren Verwendung.

Je nach Art der Serviceanfrage kann der Visual Remote Assistant dafür eingesetzt werden, das Problem des Kunden vollständig über virtuelle Kommunikation zu lösen oder als Hybrid-Modell mit einer Kombination aus persönlichem Service und Online Service.

Anhand dieser drei Beispiele kann man sich die Funktionsweise des Visual Remote Assistants besser vorstellen:

1. Ein Mitarbeiter behebt das Problem des Kunden

Eine Waschmaschine ist kaputt und verliert Wasser. Der Kunde ruft den Servicemitarbeiter an, der über das Videotelefonat herausfindet, dass es sich um eine lose Verbindung handelt. Der Mitarbeiter leitet den Kunden Schritt-für-Schritt an, wie er es reparieren muss. Der Visual Remote

Assistant hilft dabei, indem die integrierte künstliche Intelligenz Einstein anhand der automatischen Transkribierung des Gesprächs Vorschläge darüber macht, wo das Problem liegen könnte und welche nächsten Schritte zu befolgen sind. Außerdem kann der Mitarbeiter auf dem Bildschirm des Kunden Anweisungen und Hinweise auftauchen lassen, wie zum Beispiel die richtige Stelle zu markieren, die repariert werden muss.

2. Ein Experte hilft einem Techniker, der vor Ort ist, ein Problem zu lösen

Ein Durchlauferhitzer macht seltsame Geräusche. Der Mitarbeiter, der den Anruf entgegennimmt, kann das Problem nicht mithilfe des Visual Remote Assistant lösen. Ein Termin zur vor Ort Reparatur wird vereinbart. Der Techniker, der vor Ort ist, kann das Problem jedoch auch nicht lösen. Mit dem Visual Remote Assistant kontaktiert er einen Experten, der dabei hilft, das Problem zu lösen.

3. Ein Kunde erhält Unterstützung mit dem Visual Remote Assistant und vor Ort

Die Heizung hört im Winter auf zu funktionieren. Mit dem Visual Remote Assistant findet ein Techniker heraus, welche Teile der Heizung ersetzt werden müssen. Der Techniker hinterlässt die neuen Teile vor der Haustür des Kunden und verwendet dann den Visual Remote Assistant, um den Kunden durch die Reparatur anzuleiten.

Welche Besonderheiten hat der Visual Remote Assistant?

Interaktivität

Bei Verwendung des Visual Remote Assistants können Mitarbeiter Tools wie Anmerkungen, die auf dem Bildschirm des Kunden auftauchen, Live-Pointer, sodass man auf Stellen zeigen und Dinge markieren kann, und weitere verwenden.

Künstliche Intelligenz

Die integrierte KI kann Personen erkennen, transkribiert automatisch das Gespräch und sucht während des Gesprächs nach Lösungsvorschlägen, die dem Mitarbeiter in der Service Cloud Konsole angezeigt werden. Das Gespräch wird außerdem aufgezeichnet und ermöglicht somit eine Skalierbarkeit der Leistung und eine Analyse, um sich zu verbessern.

Sofortleistung

Der Visual Remote Assistant kann innerhalb von 24 Stunden in die Service Cloud integriert werden und ist direkt einsetzbar. Außerdem können Mitarbeiter jederzeit sofort einen Videoanruf mit einem Kunden starten, direkt aus der Service Cloud Konsole heraus. Auch die Umstellung von

einem normalen Anruf zu einem Videoanruf ist mit nur einem Klick möglich, sodass kein neuer Termin mit einem Kunden ausgemacht werden muss sondern Probleme direkt gelöst werden können. Dies steigert die Kundenzufriedenheit immens und macht die Arbeit effizienter.

Verknüpfte Customer Experience

Sämtliche Kundendaten können in einer agilen Plattform miteinander verknüpft werden. Daten können in einem CRM-System mit der Service Cloud, Field Service und sogar einem Drittanbietersystem verknüpft werden.

Welche Vorteile hat der Visual Remote Assistant?

Kostensparnis

Unter Verwendung des Visual Remote Assistants können Kosten gespart werden, vor allem in der Anreise. Aber auch durch die generelle Steigerung der Effizienz können Mitarbeiter mehr Kundenanfragen am Tag bearbeiten als wenn sie zu jedem einzelnen Kunden persönlich fahren. Dadurch entsteht ein höherer Umsatz.

Arbeitssicherheit

Vor allem in der Corona-Pandemie ist Arbeitssicherheit für Handwerker und Techniker, die die Kunden vor Ort besuchen ein wichtiges Thema geworden. Durch den Visual Remote Assistant müssen Mitarbeiter nicht mehr zwingend einen Kunden vor Ort besuchen und verringern somit das Risiko einer Infektion. Auch das Risiko von anderen Arbeitsunfällen sowie Autounfällen auf der Anreise wird verringert.

Nachhaltigkeit

Durch die Reduzierung der Arbeiten vor Ort durch den Visual Remote Assistant können CO₂-Emissionen reduziert werden und somit zu einem nachhaltigeren Unternehmen beitragen. Außerdem hilft es, die Umwelt und die Infrastruktur zu erhalten, da zum Beispiel weniger Kraftfahrzeuge auf Straßen unterwegs sind und diese weniger abgenutzt werden.

Jobperspektiven

Viele Techniker und Handwerker verlassen den Job, da er körperlich zu anstrengend ist. Durch weit entfernte Arbeitsplätze, schwere Geräte, elektrische Ausstattung und vieles mehr ist der Job für viele sehr belastend. Durch den Visual Remote Assistant werden Jobs kreiert für Personen, die normalerweise aufgrund von körperlichen Ursachen, Gesundheitsorgen oder Anreisevoraussetzungen den Job verlassen.

Mit dem Visual Remote Assistant können diese Techniker und Handwerker ihre Dienste in einer komfortableren Umgebung absolvieren, dadurch bleiben sie eher im Job. Des Weiteren eröffnen sich hiermit Perspektiven für Gleichberechtigung: Field Service Jobs können mit dem Visual Remote Assistant auch von Personen gemacht werden, die ausgeprägte technische Fähigkeiten haben, aber die physischen Arbeiten nicht selber machen können.

Wie wird der Visual Remote Assistant implementiert und eingesetzt?

Der Visual Remote Assistant kann schnell und einfach in die existierende Service Konsole eingearbeitet werden, wie die Salesforce Service Cloud. Mit einem einfachen Klick können Servicemitarbeiter dann virtuelle Servicetermine planen und in der Service-Plattform starten. Techniker können dies auch von mobilen Endgeräten aus.

Der Visual Remote Assistant kann von überall aus eingesetzt werden – auch von abgeschotteten Orten aus, da das Programm dazu optimiert ist, auch mit geringer Verbindungsbandbreite zu funktionieren. Die Qualität des Videos wird automatisch verringert und wird, falls nötig, auf einzelne Standbilder reduziert.

Für Kunden ist der Visual Remote Assistant ebenfalls einfach zu bedienen. Der Assistant kann von einem mobilen Browser aus gestartet werden und benötigt keine zusätzliche App oder Software. Kunden können einfach auf einen Link klicken, den sie per SMS erhalten, und den virtuellen Servicetermin starten.

Fazit

Der Visual Remote Assistant der Salesforce Service Cloud ermöglicht einen optimalen Kundenservice, ohne großen Kosten- oder Zeitaufwand. Durch die einfache Implementierung und die benutzerfreundliche Bedienung ist der Visual Remote Assistant für jeden Service-Mitarbeiter sowie für jeden Kunden intuitiv zu verwenden. Dies sorgt für hohe Zufriedenheit auf beiden Seiten. Der Kunde erhält sofortige Hilfe und muss sich nicht extra Zeit nehmen, auf einen Techniker zu warten und Mitarbeiter sparen Zeit in der Anreise. Außerdem reduzieren sie das Risiko, sich mit Krankheiten wie Covid-19 zu infizieren, Arbeitsunfälle zu erleiden und umgehen sonstige Gefahren, die von einem Außeneinsatz ausgehen. Des Weiteren hilft der Visual Remote Assistant dabei, die Nachhaltigkeitsziele eines Unternehmens zu erreichen, da weite Strecken für ein Problem, das der Kunde selber mit Anleitung lösen kann, eliminiert werden.

Autor: Annika Franken, Online Marketing

Herausgeber: [comselect GmbH](#)

Veröffentlichung: Mai 2022

Lesedauer: 3 Minuten

Die Verwendung des Visual Remote Assistants steigert die Leistungsfähigkeit des Kundenservices und sorgt für eine rundum höhere Zufriedenheit.

Weitere Informationen zum Visual Remote Assistant finden Sie hier:

<https://www.salesforce.com/products/service-cloud/features/visual-remote-assistant/>

Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Seit 2002 unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und Anpassung von Salesforce auf individuelle Unternehmensbedürfnisse. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Ob Konzern, Mittelstand oder KMU – wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Nehmen Sie mit uns Kontakt auf:

Comselect Gesellschaft für Relationship Management mbH

Bernd Bittner, Sales Director CRM Services

Telefon: 0621 / 76133 500

Email: info@comselect.de

Web: <https://comselect.de>

Wir über uns.

comselect ist ein inhabergeführtes Unternehmen mit Hauptsitz in Mannheim und Niederlassung in Augsburg. Unsere Experten aus den Bereichen CRM Consulting, künstliche Intelligenz, digitales Marketing und Prozesse haben sich auf die Umsetzung komplexer Projekte, von der strategischen CRM Beratung, über die Konzeption bis zur Umsetzung, spezialisiert. Seit 2002 sind wir der führende Partner für den deutschen Mittelstand. Unser Branchenschwerpunkt ist die herstellende Industrie. Unsere Berater treffen Sie in Hamburg, Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, München, Stuttgart.