

## Einsatz von interaktiven und personalisierten Videos im Kundenservice

### Verbesserter Kundenservice durch interaktive und personalisierte Videos

**Im Zeitalter der Digitalisierung müssen sich Unternehmen verstärkt darauf konzentrieren, mit ihren Kunden in einen unmittelbaren Dialog zu treten – wo immer, wann immer und wie immer die Kunden erreichbar sind und sein wollen. Die Kommunikation muss zugänglich und für alle leicht verständlich gestaltet sein. Diese Art der Kundenservice-Erfahrung wird heute nicht nur gewünscht, sondern erwartet.**

Gerade Social Media-Kanäle sind hier in den letzten Jahren im Kundenservice sehr beliebt und wichtig geworden. Dennoch gibt es ein Medium, welches heute und in Zukunft noch wichtiger ist als je zuvor: das Video. Im Jahr 2014 nutzten laut ARD/ZDF-Onlinestudie 64 Prozent der befragten Onlinenutzer in Deutschland Videoportale im Netz. Das entspricht einer Zuwachsrate gegenüber dem Vorjahr von knapp 7%. Im Durchschnitt sieht jeder Deutsche täglich mehr als 50 Minuten lang Online-Videos. Und die Tendenz ist steigend.

Videos bieten Unternehmen eine echte Gelegenheit, einen zunehmend beliebten Kanal zu nutzen und gleichzeitig ihre Abläufe zu optimieren, die Kundenanforderungen zu erfüllen und die Kundenerfahrung zu verbessern.

Wie also kann dieser Trend von Unternehmen genutzt werden? Immer mehr Unternehmen erkennen diese Chance und nutzen verstärkt interaktive und personalisierte Videos in den verschiedensten Bereichen als Online-Medium zur Verbesserung der Kundeninteraktion. Interaktive Videos heben die Beschränkung der Linearität eines Videos auf, d.h. der Benutzer kann frei wählen, welchen Inhalt er sehen möchte. Personalisierung spricht den Kunden direkt an und fördert somit den Dialog.

Mit Hilfe von interaktiven und personalisierten Videos und den vorhandenen Kundendaten können Unternehmen ihren Kunden „Selbstbedienungslösungen“ bereitstellen. Dies ermöglicht neben vielen weiteren Vorteilen eine Senkung der Kundenservicekosten und eine Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Hier weitere Gründe, warum Unternehmen von interaktiven und personalisierten Videos profitieren können:

#### 1. Prozessoptimierung

Unternehmen sind sich unter Umständen noch nicht bewusst, dass sich interaktive und personalisierte Videos problemlos in eine Omni-Channel-Kommunikationsstrategie einbinden lassen. Sie ermöglichen so eine Optimierung von Prozessen im gesamten Unternehmen. Sie unterstützen beispielsweise die Erstellung von leicht verständlichen, personalisierten Videos zur Bedienung von Geräten.

## Einsatz von interaktiven und personalisierten Videos im Kundenservice

### 2. Personalisierte Kundenerfahrung

Wenn Unternehmen die Kundenerfahrung nicht personalisieren, verpassen sie eine bedeutende Gelegenheit für echte Kundeninteraktionen. Mit interaktiven und personalisierten Videos können Unternehmen optimale Präsentationsvideos bereitstellen, die individuell auf jeden Zuschauer zugeschnitten sind.

### 3. Vertriebssteams unterstützen

Nicht nur die Kunden profitieren von dem Medium, auch internen Vertriebssteams bieten sich zahlreiche Vorteile. Interaktive und personalisierte Videos tragen zur Beschleunigung von Vertriebsprozessen bei und ermöglichen eine einfache, automatisierte Lead-Qualifizierung.

### 4. Kundenerlebnis optimieren

Kunden werden heute von einer Flut von Informationen auf allen Kanälen überschwemmt, die wiederum um ihre Aufmerksamkeit wetteifern. Der unterhaltsamste Kanal gewinnt. Mit interaktiven und personalisierten Videos können Sie die Kundenerfahrung individuell gestalten, fallen auf, begeistern und können die Aufmerksamkeit der Kunden somit länger fesseln, was wiederum zu einer Reduktion von Streuverluste führt.

### 5. Reduktion der Servicekosten

Unternehmen erkennen mehr und mehr, welche Vorteile die Nutzung von Videos mit sich bringt. Interaktive und personalisierte Videos senken nicht nur die Servicekosten, sie sorgen letztlich auch für einen reibungsloseren und effizienteren Ablauf Ihrer internen Geschäftsprozesse.

Mit der Plattform von VideoNotion haben nun Unternehmen die Möglichkeit, interaktive und personalisierte Videos für professionelle Anwendungen im Kundenservice einzusetzen.

VideoNotion bietet Kommunikationsstrategien für die Zukunft mit der sichersten crossmedialen, interaktiven Internettechnologie und bietet als erster Anbieter ein komplettes Portal zur einfachen Erstellung und Verteilung von interaktiven Videos in professionellen Anwendungen. Mit VideoNotion können alle Prozesse rund um das Video in einer Plattform abgebildet werden und das bei gleichzeitiger Reduktion der Kosten.

Ermöglichen Sie mit der Technologie von VideoNotion Ihrem Kunden, aktiv und individuell die Informationen im Video auszuwählen, die für ihn wichtig sind. Die Bearbeitung und Verteilung der interaktiven Videos erfolgt auf allen Endgeräten. Einfach, sicher, werbefrei – und für jeden nutzbar!

---

**VN Video Notion GmbH**

Carl-Benz-Straße 5 | 68723 Schwetzingen

Tel.: +49 (0)6202 5740 111 | Fax: +49 (0)6202 5740 109

info@videonotion.com | www.videonotion.com