

# Doro überwindet die digitale Kluft

Mit der Digitalisierung seines Supportprozesses optimiert Doro den Kundensupport für seine einfach zu bedienenden Mobiltelefone.



Das an der schwedischen Börse notierte Unternehmen Doro bietet ein großes Sortiment an Telecare-Zubehör für Senioren, damit diese ein aktives und unabhängiges Leben führen können. Vom individuellen Mobiltelefon bis zur digitalen Alarmierungskette, ist Doro in 27 Ländern auf der ganzen Welt vertreten, mit einem Schwerpunkt auf Europa.

Mit TeamViewer ist Doro bereits seit seiner Gründung vor 15 Jahren vertraut. Das Unternehmen ging 2015 eine Partnerschaft mit TeamViewer ein und ist seither eine zentrale Säule in der Mission von Doro, Senioren ein unabhängiges und aktives Leben zu ermöglichen. Das Unternehmen, das heute ein hohes Volumen von etwa 12.000 Kundensupport-Anrufen pro Monat erhält, ist in der Lage, den Kontakt zu seiner Zielgruppe aufrechtzuerhalten und die Kluft zwischen Technologie und älteren Menschen zu überbrücken.



## Herausforderung

Doro benötigte eine flexible und innovative Lösung, die sowohl für den Kundensupport genutzt als auch in kundenspezifische Technologien, wie z.B. Smartphones, eingebettet werden konnte. Die Herausforderungen waren:

- ➔ **Technologie für Senioren zugänglich machen, für ein unabhängiges erfülltes Leben**
- ➔ **Bewältigung eines hohen Anrufvolumens im Kundensupport von ca. 12.000 Anrufen pro Monat**
- ➔ **Support von älteren Kunden bei technischen Problemen aus der Ferne**

## Lösung

Auf den Doro Smartphones ist TeamViewer vorinstalliert, wodurch autorisierte Benutzer den Bildschirminhalt des Smartphones auf dem Computerbildschirm sehen und das Gerät aus der Ferne steuern können. So können Doro-Techniker oder Angehörige das Gerät aus der Ferne einrichten und bei Bedarf Einstellungen vom PC aus vornehmen.

## Ergebnis

Ältere Kunden finden die Produkte von Doro und das Support-Team zugänglich, die technische Frustration hat abgenommen und die Lösung hat die Kundenzufriedenheit gesteigert.

- ➔ **Die Kunden sind deutlich zufriedener, wenn sie die Interaktion mit den Doro-Supportmitarbeitern beenden.**
- ➔ **40 % Reduzierung des Zeitaufwands pro Supportfall im Durchschnitt.**
- ➔ **80% der Supportanfragen werden beim Erstkontakt gelöst.**

## Menschen miteinander verbinden

Smartphones sind aus dem Alltag vieler Menschen nicht mehr wegzudenken. Auch ältere Menschen wollen die Vorteile der Geräte, wie mobiles Telefonieren und die verschiedenen App-Funktionen, nutzen. Doch oft kommen sie mit den neuesten Smartphone-Modellen nicht zurecht - die Felder auf den Touch-Displays sind zu klein, die Anzahl der Funktionen zu groß. Hier kommen die spezialisierten Handys für Senioren von Doro ins Spiel. Der schwedische Hersteller bietet speziell auf diese Nutzergruppe zugeschnittene Telefone an, mit einfacher Bedienung, großen Tasten, Notruf-Funktionen und mehr.

Im Jahr 2015 begann Doro mit der Entwicklung einer neuen Smartphone-Generation, speziell für ältere Nutzer. Das Unternehmen wollte ein Support-System implementieren, um seinen Kunden zu helfen, wenn Geräte Probleme verursachten. Doro bietet eine Support-Hotline an, die montags bis freitags von 9 bis 16 Uhr erreichbar ist. Dieser Service ist sehr beliebt, da ältere Menschen eher anrufen als E-Mails schreiben. Die Frage für Doro lautete also: Wie schafft man es, die eigene Kunden-Support-Hotline zu entlasten und gleichzeitig dafür zu sorgen, dass sich die Kunden trotzdem bestens betreut fühlen? Das Unternehmen wusste aus der Vergangenheit, dass das Volumen der telefonischen Supportanfragen für ihre Smartphones tendenziell höher ist als für klassische Tastenhandys. Doro nahm Kontakt zu TeamViewer auf und die Teams besprachen die Möglichkeiten. In Zusammenarbeit mit TeamViewer hat das Doro-Entwicklungsteam das TeamViewer QuickSupport Modul in seine Smartphones integriert, das die TeamViewer-Fernzugriffs- und Fernsteuerungsfunktionalitäten beinhaltet. Dies hat Doro einen sicheren und GDPR-konformen Zugriff auf die Geräte seiner Kunden ermöglicht.

## Die Grenzen des Computerbildschirms überwinden

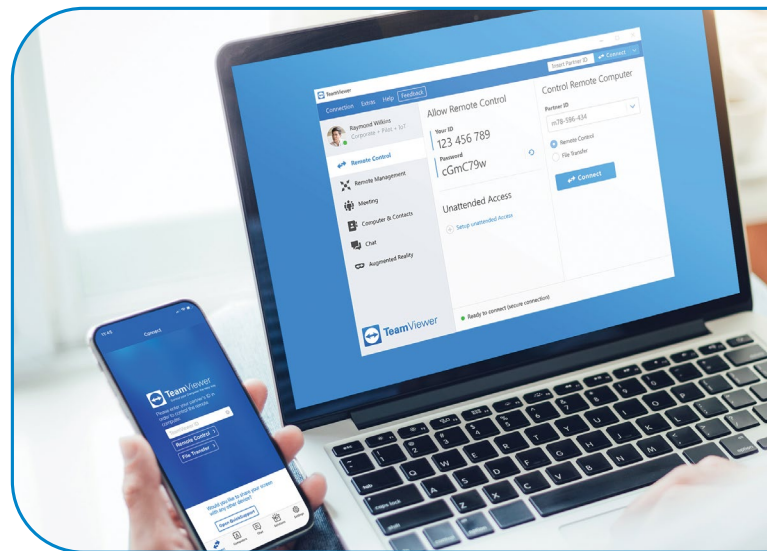
Mit dem Fernzugriff auf das Smartphone gestaltet sich die Kundenanfrage für den Doro-Techniker wesentlich verständlicher und er kann entsprechend helfen - alles per Mausclick. Anstatt dass der Techniker dem Kunden erklären muss, wie er eine Funktion erreicht oder eine bestimmte Einstellung ein- oder ausschaltet, kann er es einfach für ihn erledigen und der Kunde kann direkt sehen, wie das Problem behoben wurde. Auch bei der Ersteinrichtung eines Mobiltelefons erhält der Benutzer so schnelle Unterstützung. Die Nutzung des Remote-Zugriffs auf diese Weise ist sehr effektiv, da sie die Grenzen des Computerbildschirms überwindet. Es ist fast so, als säße der Techniker neben dem Kunden und würde ihm alles persönlich erklären. Der technische Support wird sofort zu einem viel einfacheren Prozess für beide Seiten. Diese unkomplizierte Art des Kunden-Supports ermöglicht es Doro, eine hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen und die Kundentreue zu stärken.

„Viele Länder erleben eine Überalterung der Bevölkerung, aber die Technologien entwickeln sich so schnell weiter, dass ältere Menschen Mühe haben mitzuhalten. Das führt dazu, dass sie sich isoliert und abhängig von anderen um sie herum fühlen. TeamViewer ist ein integraler Bestandteil der Produkte von Doro und hat dazu beigetragen, die Kluft zwischen Alter und Technologie zu überbrücken“, sagt Pierre Nilsson, Service Delivery Manager bei Doro.

## Partnerschaft mit TeamViewer

Anstatt Technologie komplizierter zu machen, zielen die Produkte von Doro darauf ab, nur die wesentlichen Funktionen zu enthalten, die für die Kommunikation und Interaktion als Mensch in einer modernen Welt erforderlich sind. Heute ist TeamViewer in die maßgeschneiderten Produkte von Doro, wie z. B. Smartphones, integriert, damit nicht nur die Kunden, sondern auch ihre Angehörigen davon profitieren. Da sich viele Senioren bei der Nutzung ihres Smartphones auf die Hilfe ihrer Familie verlassen, bietet Doro die Möglichkeit eines direkten Online-Zugriffs auf das Gerät. Mit dem Einverständnis des Nutzers können Freunde und Familie das Smartphone aus der Ferne einrichten und bei Bedarf Einstellungen vom PC aus vornehmen. Dazu ist auf den Geräten die Software TeamViewer vorinstalliert, mit der autorisierte Nutzer den Bildschirminhalt des Smartphones auf dem Computerbildschirm sehen und das Gerät aus der Ferne steuern können.

TeamViewer wird aber nicht nur in den Produkten von Doro verwendet, sondern ist auch für das Kundensupport-Team von Doro von entscheidender Bedeutung: Technischen Support zu erhalten, kann oft eine frustrierende Erfahrung für Senioren sein, die mit der technischen Sprache nicht vertraut sind. Es kann zu langen E-Mail-Threads, Missverständnissen, schlechter Kommunikation und Verwirrung beim Kunden führen. TeamViewer beseitigt all diese Frustrationen. Am Telefon kann das Support-Team den Kunden bitten, die TeamViewer App auf seinem Telefon zu starten und die TeamViewer Meeting-ID und das Passwort anzugeben, um eine TeamViewer-Sitzung zu starten. Die Kunden benötigen keine separate Installation, da alle benötigten Funktionen für den Fernzugriff und die Fernsteuerung im Doro Telefon enthalten sind.



” Pierre Nilsson, Service Delivery Manager bei Doro

**Mit TeamViewer konnten wir den Zeitaufwand pro Supportfall drastisch reduzieren. Gleichzeitig fühlen sich unsere Kunden durch den schnellen Support viel besser betreut und unterstützt. Das ist eine Win-Win-Situation für alle.**

## Nur minimales Onboarding nötig

Da TeamViewer eine der bekanntesten Plattformen für Remote Desktop ist, erfordert die Schulung des Kundensupports von Doro nur wenig Zeit und Aufwand. Das Support-Team, das in der Regel aus jungen, technisch versierten Mitarbeitern besteht, ist oft bereits mit TeamViewer vertraut. Sie brauchen daher nicht viel Training, um sich auf den neuesten Stand zu bringen. Das macht es für Doro zu einer sehr kosteneffizienten Lösung. Die Support-Techniker müssen weniger Zeit für technische Schulungen aufwenden und sich mehr auf kundenorientierte Aufgaben konzentrieren, wie z.B. sicherzustellen, dass Doro ein hervorragendes Kundenerlebnis bietet.

Dank der Digitalisierung des Support-Prozesses hat das Support-Team einen geringeren Zeitaufwand für die Bearbeitung jedes Kundenproblems festgestellt:

## Weitere Informationen

Um mehr über die hier vorgestellte TeamViewer-Lösung zu erfahren, kontaktieren Sie bitte Ihren TeamViewer-Ansprechpartner. Besuchen Sie uns unter:  
[www.teamviewer.com/de/produkte/teamviewer](http://www.teamviewer.com/de/produkte/teamviewer)

## 80% der Anrufe beim Erstkontakt gelöst

Dank TeamViewer konnte der Zeitaufwand pro Supportfall deutlich reduziert werden - um durchschnittlich 40%. Bei einem Support-Volumen von 12.000 Anfragen pro Monat hat dies die Arbeitsbelastung für die Doro-Kundensupport-Teams auf der ganzen Welt erheblich reduziert.

Außerdem erhielt das Support-Team in der Vergangenheit oft wiederholte Kundenanfragen, bis ein Problem gelöst war. Jetzt können die Anfragen oft schon beim ersten Anruf schnell und effizient behoben werden. Tatsächlich können rund 80% der Support-Anfragen gleich beim ersten Kontakt gelöst - ein großer Erfolg für Doro.

„Mit TeamViewer konnten wir den Zeitaufwand pro Supportfall drastisch reduzieren. Gleichzeitig fühlen sich unsere Kunden durch den schnellen Support viel besser bedient und unterstützt. Eine Win-Win-Situation für alle“, resümiert Pierre Nilsson, Service Delivery Manager bei Doro.

## Über TeamViewer

Als globales Technologieunternehmen und führender Anbieter einer Konnektivitätsplattform ermöglicht es TeamViewer, aus der Ferne auf Geräte aller Art zuzugreifen, sie zu steuern, zu verwalten, zu überwachen und zu reparieren – von Laptops und Mobiltelefonen bis zu Industriemaschinen und Robotern. Es werden Unternehmen jeglicher Größe und aus allen Branchen dabei unterstützt, geschäftskritische Prozesse durch die nahtlose Vernetzung von Geräten zu digitalisieren. TeamViewer gestaltet den digitalen Wandel proaktiv mit und nutzt dazu neue Technologien wie Augmented Reality, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge. Das Unternehmen ist an der Frankfurter Börse notiert und Teil des MDAX.

## Über Doro

Doro ist ein Technologieunternehmen, das sich auf Senioren konzentriert. Das breite Portfolio an Sicherheits- und Betreuungslösungen von Doro verbindet Generationen digital miteinander und bietet Lösungen für ein unabhängiges Leben, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Hauses. Das Unternehmen ist Marktführer für soziale Alarmierungssysteme in Schweden, Norwegen und Großbritannien sowie Weltmarktführer für Mobiltelefone für Senioren. Doro ist ein schwedisches Unternehmen mit Hauptsitz in Malmö und Vertriebsorganisationen in 27 Ländern. Die Aktien von Doro sind an der Börse Nasdaq Stockholm notiert. Das Unternehmen hat eine App. Für 2019 wurden 1.000 Mitarbeiter und ein Nettoumsatz von 2.063 Mio. SEK (195,4 Mio. Euro) verzeichnet. <http://www.doro.com>.

### Kontakt

Europa: +49 (0)7161 60692 50  
[www.teamviewer.com/contact](http://www.teamviewer.com/contact)

TeamViewer AG  
Bahnhofsplatz 2  
73033 Göppingen

### Let's connect.



[www.teamviewer.com](http://www.teamviewer.com)