



# Die versteckten Kosteneinsparungen der Fernunterstützung: Warum sie für Ihr Unternehmen von entscheidender Bedeutung ist

## Die versteckten Kosteneinsparungen der Fernunterstützung: Warum sie für Ihr Unternehmen von entscheidender Bedeutung ist

Gabriel Technologie Juli 1, 2025

Bei der Implementierung neuer Technologien, insbesondere von Remote-Assistance-Softwarelösungen, hören wir von Kunden und Partnern häufig die Frage: „Was kostet uns das wirklich?“ Die Antwort, wie viele zukunftsorientierte Unternehmen bereits erkannt haben, ist, dass Remote-Assistance nicht nur eine betriebliche Verbesserung darstellt, sondern eine strategische Investition, die erhebliche, oft versteckte Kosteneinsparungen im gesamten Unternehmen ermöglicht.

### Kostenproblematik: Der wahre Wert von Remote-Assistance

Auf den ersten Blick mag die Implementierung von Remote-Assistance-Software wie eine zusätzliche Ausgabe erscheinen. Bei genauerem Hinsehen zeigt sich jedoch, dass die richtige Lösung – wie beispielsweise Wideum Remote Eye – die Betriebskosten drastisch senken, die Effizienz steigern und einen schnellen Return on Investment erzielen kann. Wir analysieren die wichtigsten Bereiche, in denen Remote-Assistance Ihre Kostenstruktur verändert.

#### 1. Deutliche Reduzierung der Reisekosten

Traditionell erforderte die Lösung technischer Probleme oder die Bereitstellung von Expertenberatung Vor-Ort-Besuchen. Dies bedeutete Reisekosten, Unterkunft und Zeitverlust für Experten und Mitarbeiter im Außendienst. Mit Remote Eye gehören diese Kosten der Vergangenheit an. Der Unterschied von Remote Eye:

Live-Video-Fernunterstützung: Remote Eye ermöglicht Echtzeit-Videounterstützung. Experten sehen genau das, was der Mitarbeiter vor Ort sieht, und geben Schritt-für-Schritt-Anleitungen – von überall auf der Welt. Kostspielige und zeitaufwändige Reisen entfallen.

Kompatibilität mit Smart-Devices: Die Plattform ist nahtlos mit Datenbrillen, Smartphones und Tablets kompatibel, sodass Ihr Team vorhandene Geräte nutzen kann, ohne in spezielle Hardware investieren zu müssen.

Branchendaten: Unternehmen, die Fernunterstützung einsetzen, berichten von einer deutlichen Senkung der Reisekosten. So entfällt beispielsweise die Notwendigkeit für IT-Mitarbeiter oder Außendiensttechniker, für Wartung und Fehlerbehebung an verschiedene Standorte zu reisen, was zu erheblichen Einsparungen führt.

#### 2. Ausfallzeiten minimieren: Ihren Betrieb am Laufen halten

Ausfallzeiten gehören zu den kostspieligsten Herausforderungen für Unternehmen. Jede Minute, in der Geräte offline sind oder ein Prozess ins Stocken gerät, führt zu Umsatz- und Produktivitätsverlusten. Fernunterstützungslösungen wie Remote Eye minimieren diese kostspieligen Unterbrechungen.

Hauptvorteile:

Sofortige Expertenunterstützung: Mithilfe von Live-Video und AR-Tools können sich Mitarbeiter direkt mit Experten vor Ort verbinden und erhalten Unterstützung, die ihnen hilft, Probleme sofort zu lösen.

Automatisierte Spracherkennung: Die automatisierte Spracherkennung von Remote Eye transkribiert gesprochene Anweisungen, sorgt für klare Kommunikation und reduziert das Risiko von Fehlern und Missverständnissen.

Branchendaten: Studien zeigen, dass 70 % der kleineren technischen Probleme durch Remote-Verbindungen gelöst werden können, wodurch Ausfallzeiten um durchschnittlich 50 % reduziert werden. Das bedeutet, dass Ihr Team weniger Zeit mit Warten auf Hilfe verbringt und mehr Zeit für produktive Arbeit hat.

#### 3. Verbesserung der Erstlösungsquote: Gleich beim ersten Mal richtig machen

Jedes Problem, das nicht beim ersten Besuch behoben wird, vervielfacht die Kosten – zusätzliche Reisekosten, mehr Arbeitsstunden und längere Ausfallzeiten. Remote-Unterstützung steigert die Erstlösungsquote deutlich, indem sie sofortigen Zugriff auf Expertenwissen und -ressourcen bietet.

So unterstützt Remote Eye die Erstlösung:

Echtzeit-Zusammenarbeit: Experten können Live-Videoübertragungen kommentieren, Dokumente teilen und Mitarbeiter vor Ort durch komplexe Abläufe führen, um sicherzustellen, dass Probleme gleich beim ersten Mal richtig gelöst werden.

Wissenstransfer: Durch die Möglichkeit, Sitzungen aufzuzeichnen und Anweisungen zu transkribieren, wird wertvolles Fachwissen erfasst und für Schulungen und zukünftige Fehlerbehebungen wiederverwendet.

Branchendaten: Auch wenn die Statistiken variieren, ist der allgemeine Trend klar: Remote-Assistance-Tools tragen durchgängig zu höheren Erstlösungsraten bei und reduzieren so den Bedarf an Wiederholungsbesuchen und zusätzlichem Ressourceneinsatz.

#### 4. Fallstudie: Reale Einsparungen durch Remote-Assistance

Ein Beispiel aus der Praxis veranschaulicht die transformative Wirkung von Remote-Assistance.

Fallstudie: Globales Fertigungsunternehmen

Ein führendes Fertigungsunternehmen implementierte eine Remote-Assistance-Lösung zur Unterstützung seines globalen Fabriknetzwerks. Vor der Einführung hatte das Unternehmen mit hohen Reisekosten für erfahrene Ingenieure, häufigen Produktionsverzögerungen aufgrund von Anlagenausfällen und niedrigen Erstlösungsraten zu kämpfen.

Ergebnisse nach der Implementierung:

Reisekosten um 60 % gesenkt: Durch die Möglichkeit der Ferndiagnose und -betreuung konnte das Unternehmen sein jährliches Reisebudget für den technischen Support drastisch reduzieren.

Ausfallzeiten halbiert: Durch den sofortigen Zugriff auf Remote-Experten konnten Geräteprobleme doppelt so schnell behoben und Produktionsausfälle minimiert werden.

Diese Ergebnisse sind nicht einzigartig. Branchenübergreifend berichten Unternehmen von ähnlichen Ergebnissen – erheblichen Kosteneinsparungen, verbesserter Betriebseffizienz und einem stärkeren Wettbewerbsvorteil.

#### 5. Branchenweite Auswirkungen: Über das Offensichtliche hinaus

Fernunterstützung ist nicht nur für Fertigung oder IT relevant. Ihre Vorteile erstrecken sich über alle Branchen:

Gesundheitswesen: Ermöglicht Ferndiagnose und -support, verbessert die Patientenversorgung und reduziert gleichzeitig Reise- und Verwaltungskosten.

Einzelhandel: Plattformen mit Fernunterstützungsfunktionen haben zu Arbeitseinsparungen von 15–30 % und einer Reduzierung des Verwaltungsaufwands um 70 % geführt.

Allgemeine Wirtschaft: Unternehmen können durch die Einführung von Lösungen für Remote-Arbeit und -Unterstützung jährlich bis zu 10.600 US-Dollar pro Mitarbeiter einsparen – dank reduziertem Büroraum, reduzierten Nebenkosten und gesteigerter Produktivität.

#### 6. Zukunftssicherheit für Ihr Unternehmen

Die Einführung von Fernunterstützungstechnologie beschleunigt sich. Der Markt für Remote-Desktop-Zugriffslösungen wird bis 2033 voraussichtlich mit einer durchschnittlichen jährlichen Wachstumsrate von 10,5 % wachsen und 12,8 Milliarden US-Dollar erreichen. Mit der zunehmenden Integration von KI, AR und intelligenten Geräten wird das Kosteneinsparungspotenzial weiter steigen.

### Erschließen Sie sich zukünftige Einsparungen: Investieren Sie in Remote-Assistance-Software

Die Implementierung einer Remote-Assistance-Lösung wie Wideum Remote Eye bedeutet nicht nur, mit den neuesten Technologietrends Schritt zu halten – sondern eine kluge, strategische Investition in die Zukunft Ihres Unternehmens. Durch die Reduzierung von Reisekosten, die Minimierung von Ausfallzeiten und die Verbesserung der First-Time-Fix-Rate bietet Remote-Assistance versteckte Kosteneinsparungen, die sich direkt auf Ihr Geschäftsergebnis auswirken.

Wenn Sie bereit sind, diese Vorteile zu nutzen und Ihre Abläufe zu transformieren, kontaktieren Sie uns noch heute, um zu erfahren, wie Remote Eye auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten werden kann.



Gabriel

EHEMALIG Die richtige Smart Glasses für Ihre Techniker auswählen: FAQ-Leitfaden NACHFOLGEND Effizienzsteigerung mit Fernwartungssoftware. Die 10 wichtigsten Funktionen für mehr Effiz...

Remote eye Eine KI- und AR-Remote-Video-Support-Software, um Techniker vor Ort mit Helpdesks zu verbinden, die an PCs, Mobiltelefonen, Tablets und Smart Glasses arbeiten. Mehr erfahren

Twin eye Eine Video-Fernunterstützungssoftware, die in Datenbrillen verwendet wird und es sowohl dem Techniker als auch dem Experten ermöglicht, freihändig zu kommunizieren, um jeden Vorfall perfekt zu lösen. Mehr erfahren

Process eye Eine Schritt-für-Schritt-Anleitungssoftware mit KI und AR zur Fehlervermeidung, die eine vollständige Rückverfolgbarkeit bei jeder Inspektions-, Montage- oder Wartungsaufgabe garantiert. Mehr erfahren

Möchten Sie mehr wissen? Setzen Sie sich mit uns in Verbindung, um zu erfahren, wie wir Ihrem Unternehmen helfen können, die Vorteile der assistierten Realität zu nutzen. Mehr erfahren