

Whitepaper

Videokonferenz Concierge Services

© 2016 GMS Global Media Services GmbH. All rights reserved.

Videokonferenz Concierge Services

Videokonferenz Concierge Services sind nach wie vor ein wichtiger Bestandteil jeder Videokonferenz Strategie, obwohl zahlreiche Unternehmen heute nach Möglichkeiten suchen, um [Videokonferenz Services](#) auf ein Self-Service Modell umzustellen.

Die Nutzer von Videokonferenz Concierge Services oder auch sogenannten VIP White Glove Videokonferenz Services sind vornehmlich Top-Manager aus Vorstand oder Geschäftsführungsebene. Außerdem werden solche high-class Services für [Videokonferenzen](#) mit externen Teilnehmern, z.B. Kunden genutzt, um ein ideales Videokonferenz-Erlebnis zu ermöglichen.

Zielsetzung eines Videokonferenz Concierge Service ist es, ein störungsfreies Konferenzerlebnis zu bieten und dem Nutzer alle Details rund um die Videokonferenz oder den Telepresence Call zu organisieren. Für diese Art von Service ist sehr erfahrenes Personal mit hohen technischen Fertigkeiten und umfassenden Soft-Skills erforderlich. Darüber hinaus sind klare Strukturen und Prozesse sowie eine minutiöse Planung erforderlich, damit die Videokonferenz einwandfrei geschaltet werden kann.

Nur wenige [Videokonferenz Anbieter](#) sind heute in der Lage, einen wirklich erstklassigen Videokonferenz Concierge Service im Rahmen von Managed Services anzubieten. Das liegt insbesondere an der Größe der Service Teams und der mangelnden Fokussierung begründet. Sobald Videokonferenz Anbieter zu große Teams und eine entsprechende Anzahl an Kunden supporten, ist eine sehr hohe Qualität nur schwer zu gewährleisten. Aus diesem Grund haben auch die meisten 5+ Sterne Hotels nur eine begrenzte Anzahl an Zimmern.

Aber genau mit dem Erlebnis eines Check-in im Luxushotel sollte der Videokonferenz Concierge Service vergleichbar sein. Alle Details und wesentlichen Bestandteile eines Videokonferenz Concierge Services haben wir in diesem Whitepaper für Sie zusammengefasst.

Bei der Auswahl eines Videokonferenz Anbieters für Concierge Services sollten Sie auf folgende Qualitätsmerkmale achten:

Support Struktur

Klasse statt Masse – kleinere Service Teams mit geringer Fluktuation sind ein wesentlicher Bestandteil für einen guten Service. Nur so lässt sich eine persönliche Ansprache und hohe Identifikation mit den Nutzern und Zielen des Unternehmens aufbauen. Achten Sie daher auf die Personalstruktur, den Aufbau der Service Teams und die Anzahl der Kunden.

Natürlich sollte ein kleineres Team nicht zu Lasten der Qualität und Betriebssicherheit gehen. Stellen Sie sicher, dass es eine Back-up Location idealerweise in einer anderen Zeitzone gibt. Ausreichende Redundanzen im Team vorhanden sind, um Ad-hoc Anforderungen abzudecken und auch Services 24x7 in Englisch angeboten werden. Gängige Zertifizierungen, z.B. ISO, können außerdem ein Beleg für gute Qualität sein.

Know-how

Umfassendes Know-how muss zwingend vorhanden sein. Hier sollten Sie sich nicht nur auf Erfahrung im Hinblick auf Ihre eigene Infrastruktur konzentrieren, sondern auch auf andere Technologien

großen Wert legen. Das kann vor allem bei der Schaltung zu externen Partnern eine große Rolle spielen. Das Unternehmen sollte langjährige Erfahrungen haben und entsprechende Referenzen vorweisen können. Stellen Sie sicher, dass der Videokonferenz Anbieter neben den Concierge Service Teams auch andere Services abdecken kann, z.B. für 2nd Level und 3rd Level Support im Falle von Störungen oder Problemen, damit ein nahtloser Service erbracht werden kann.

Personal

Menschen sind im Falle von Concierge Services der Schlüssel zum Erfolg. Verschaffen Sie sich einen persönlichen Eindruck vom Service Team und denken Sie immer daran, dass diese Personen mit den Top-Managern Ihres Unternehmens sprechen werden. Hier sind Soft-Skills und gepflegtes Auftreten ebenso entscheidend wie technische Fertigkeiten. Da die Concierge Operator sich in einem hochsensiblen Umfeld bewegen, sollten außerdem Sicherheitsprüfungen zum Standard des Anbieters gehören, so dass absolute Vertraulichkeit gewahrt wird.

Die Vorteile von Videokonferenz Concierge Services

Videokonferenzen gelten nach wie vor als anfällig für Störungen und schwierig zu bedienen. Mit einem [Videokonferenz](#) Concierge Service können Sie diesem Vorurteil vorbeugen. Die Arbeitszeit der Nutzer Ihres Unternehmens stellt eine wichtige Ressource dar, die oftmals mit hohen Kosten verbunden ist. Eine Verschiebung einer Videokonferenz mit 10 hoch bezahlten Managern kann schnell mehrere Tausend Euro an Produktivitätsverlust bedeuten. So vermeiden Sie mit einem Concierge Service unnötige Kosten.

Aus ganz persönlicher Sicht kann ein gut organisierter Service auch eine große Entlastung für die interne IT Abteilung oder Ihr eigenes Aufgabengebiet darstellen. Oftmals werden für die Organisation von VIP Videokonferenzen die internen Mitarbeiter hinzugezogen, die bereits im Tagesgeschäft ohnehin überlastet sind und deren Know-how für wertschöpfende Projekte und keine Support-Tätigkeiten genutzt werden sollte.

Die Vorteile im Überblick:

- Unterstützung des Top-Managements
- Optimierung der Betriebssicherheit
- Vermeidung von Kosten
- Entlastung interner Mitarbeiter
- Strikte Vertraulichkeit

GMS ist ein sehr erfahrener Anbieter von Videokonferenz Concierge Services und bietet Ihnen einen erstklassigen 24x7 Support in Deutsch und Englisch. Gerne sprechen wir mit Ihnen zu den konkreten Anforderungen Ihrer Nutzer und organisieren exklusive Tests unseres Services. Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme. Sprechen Sie uns noch heute an:

Tel: 06196 967930 Email: info@gms-gmbh.eu

GMS Global Media Services GmbH
Am Kronberger Hang 8
65824 Schwalbach am Taunus

Videokonferenz Concierge Services

<http://www.gms-mediaservices.de>

Über GMS

GMS ist auf die Erbringungen von hochklassigen und maßgeschneiderten Servicekonzepten aus den Bereichen Audio Visual, Medientechnik und globalen Videokonferenz Netzwerken spezialisiert. Durch die hohen Anforderungen an globale Unternehmenskommunikation ist GMS fokussiert auf die Bereiche Medientechnik Support mit Remote-Lösungen und vor Ort Concierge Services, das Betreiben von internationalen Videokonferenz Netzwerken und die Organisation von globalen und regionalen Unternehmensveranstaltungen.

Heute hat GMS rund 100 erfahrene, feste Mitarbeiter mit Spezialwissen im Bereich globale Businesskommunikation. Zu den Kunden gehören internationale Unternehmen aus der Finanzdienstleistungsbranche und Industriekonzerne.

Der Hauptsitz ist in Frankfurt, Deutschland. Außerdem hat GMS Niederlassungen in Singapur und London.

www.gms-mediaservices.de

Weitere Whitepaper und interessante Artikel rund um das Thema Unternehmenskommunikation, Unified Communications und Videoconferencing finden Sie unter:

www.telepresence24.com

Die verwendeten Bilder stammen von den Herstellern und sind ggf. urheberrechtlich geschützt.