

Individueller Nutzer-Support im Home Office: TÜV SÜD-Tochter unicon setzt auf digitalen Userlane-Assistenten

18. August 2020 – München: Unternehmen müssen umdenken: Laut einer Umfrage von Gartner möchte ein Großteil der Führungskräfte ihren Mitarbeitern auch in Zukunft Remote Work ermöglichen¹. Das stellt Firmen und Organisationen gleich vor mehrere Herausforderungen. Denn das digitale Home Office braucht nicht nur Dienste und Infrastrukturen, die den hohen Sicherheitsanforderungen der Unternehmen entsprechen und die über das Web funktionieren. Auch die Hilfe- und Supportkanäle müssen sich den neuen Alltagsbedingungen der User anpassen.

Flexible Arbeitszeiten fordern einen flexiblen Support

„Viele Cloud-Dienste bieten ein umfangreiches Funktionsspektrum, welches durch den Nutzer nicht immer ohne Hilfe sofort erlernt werden kann. Das gilt auch für unseren Filesharing- bzw. Datenraum-Dienst idgard[®]“, sagt Karl Altmann, CEO der Münchner TÜV SÜD-Tochter unicon. „Wenn die Mitarbeiter dann zuhause allein vor dem Laptop sitzen und mit der Lösung zu kämpfen haben, ist das nicht nur frustrierend, sondern auch unproduktiv. Darum ist es im Home Office umso wichtiger, dass man schnell Hilfe bekommt.“

Durch die flexibleren Arbeitszeiten bei Remote Work kann es jedoch sein, dass ein persönlicher Support per Mail oder Hotline nicht immer realisierbar ist. Damit unicons Kunden dennoch rund um die Uhr die nötige Unterstützung erhalten – und zwar unabhängig davon, wo sie arbeiten – haben sich Altmann und sein Team für eine digitale Lösung entschieden. Mit dem Münchner Start-up Userlane war auch direkt der passende Anbieter gefunden: „Gemeinsam mit unserem Partner Userlane haben wir einen virtuellen Assistenten eingerichtet, der Anwender Schritt für Schritt durch alle Einstellungen und Funktionen unserer Business-Cloud idgard[®] führt – ganz ohne Vorkenntnisse.“

Der Userlane-Assistent ist bei idgard[®] nach dem Login auf jeder Seite aufrufbar und der Nutzer kann die interaktiven Touren (die „Userlanes“) jederzeit starten und sogar später fortsetzen. Von Touren für neue idgard[®]-Nutzer bis hin zu Erklärungen komplexer Features im Datenraum ist alles dabei. Altmann ist vom Mehrwert dieser Partnerschaft überzeugt: „Als deutscher Anbieter passt Userlane perfekt zu unserer betreibersicheren deutschen Cloud. Außerdem lässt sich das Tool mit weiteren Service-Punkten smart verknüpfen, wie etwa E-Mail, Videos und dem neuen Help-Center, das in Kürze online gehen wird.“

Eine derzeit laufende Nutzerumfrage unter unicon-Kunden zeigt, dass der Münchner Cloud-Spezialist mit der Integration von Userlane und der Ausweitung seiner Self-Service-Angebote voll ins Schwarze getroffen hat.

Remote first wird bleiben

Dass unicon mit dem Home-Office-Ansatz auf dem richtigen Weg ist, davon ist auch Userlane-Mitgründer und -CTO Felix Eichler überzeugt. Der schnelle Übergang ins Homeoffice, so Eichler, habe

¹ <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-07-14-gartner-survey-reveals-82-percent-of-company-leaders-plan-to-allow-employees-to-work-remotely-some-of-the-time>

auf Kundenseite nicht nur den Bedarf nach sicheren Remote-Work-Tools gesteigert, sondern auch nach flexiblen und skalierbaren Support-Lösungen.

Er ist sich sicher, dass dieser Zustand nicht nur vorübergehend ist: „Remote first wird bleiben.“

Weitere Beiträge rund um die Themen Datenschutz und Datensicherheit finden Sie unter www.privacyblog.de.

uniscon – ein Unternehmen der TÜV SÜD Gruppe

Die uniscon GmbH ist ein Unternehmen der TÜV SÜD Gruppe. Als Teil der Digitalisierungsstrategie von TÜV SÜD bietet uniscon hochsichere Cloud-Anwendungen und Lösungen für sicheren und gesetzeskonformen Datenverkehr. TÜV SÜD ist ein weltweit führendes technisches Dienstleistungsunternehmen mit über 150 Jahren branchenspezifischer Erfahrung und heute mehr als 24.000 Mitarbeitern an etwa 1000 Standorten in 54 Ländern. In diesem starken Verbund ist uniscon in der Lage, mit der Sealed Cloud und ihren Produkten internationale Großprojekte in den Bereichen IoT und Industrie 4.0 zuverlässig zu realisieren.

Weitere Informationen zum Unternehmen und den Lösungen: www.idgard.de und www.uniscon.com

Über Userlane

Userlane ist eine Digital Adoption Plattform, die Unternehmen bei der Digitalisierung unterstützt: Die Software-as-a-service ermöglicht es Nutzern, sofort jede browserbasierte Anwendung bedienen zu können – ganz ohne Vorkenntnisse. Kern der Technologie sind interaktive Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die sich über die jeweilige webbasierte Software legen lassen und User direkt in der Anwendung durch sämtliche Prozesse führen. Userlane automatisiert damit u.a. Software-Schulungen und optimiert dadurch nicht nur das Onboarding von Mitarbeitern, sondern deren Bereitschaft zur Digital Adoption. Begleitend dazu bietet die Plattform einen konstanten, individuellen Performance Support und unterstützt so das Change Management beim einzelnen Mitarbeiter sowie dem gesamten Unternehmen.

Die Digitalisierungserfahrung wird so userfreundlich gestaltet und die Bereitschaft zur „Digital Adoption“ erhöht. Unternehmen verschiedenster Branchen wie die Commerzbank, Deutsche Bahn, Allianz und auch Öffentliche Einrichtungen wie die Stadt München setzen auf die Software Adoption Plattform.

Das Unternehmen wurde 2015 von Hartmut Hahn, Kajetan Uhlig und Felix Eichler gegründet und bereits über zehnmals ausgezeichnet, u.a. mit dem CEBIT Award, Learntec 2018 Innovation Award, dem Disruptive Technology Award, dem Spark German Digital Award und dem BMWi Digital Award. Userlane gehört zu den Top 50 Tech-Startups in Europa und belegt Platz 26 auf der FAZ-Liste deutscher Top-Unternehmen.

www.userlane.com

Pressekontakt uniscon

uniscon GmbH, Wilhelm Würmseer (Corporate Communications)
Ridlerstr. 57
80339 München
E-Mail: press@uniscon.com
Telefon: 089 / 41 615 988 104

Kafka Kommunikation GmbH & Co KG, Markus Reck
Auf der Eierwiese 1
82031 Grünwald
Tel. +49 (0) 89 74747058-0
Fax + 49 (0) 89 74747058-20

Pressekontakt Userlane:

Saskia Müller PR & Events
Saskia Müller
Vorherstraße 10a
80997 München
E-Mail: userlane@saskiamueller.com
Tel.: 0178 / 342 15 67