

# VERBESSERTE KUNDENINTERAKTION, HÖHERE KONVERSIONSRATEN UND BESSERE STANDORTGUTACHTEN MIT RESCUE LIVE LENS.

ChargedEV ist einer der führenden Anbieter und Installateur von privaten und gewerblichen Ladesäulen für Elektrofahrzeuge (EVSE, Electric Vehicle Supply Equipment) im Vereinigten Königreich. Das Unternehmen hat bisher mehr als 35.000 Ladesäulen für Elektrofahrzeuge im ganzen Land installiert.



## Herausforderung

Da immer mehr Kunden und Unternehmen auf Elektrofahrzeuge umgestiegen sind, nahm die Nachfrage nach Ladesäuleninstallationen von ChargedEV stark zu. Jeder potenzielle Kunde muss seinen Standort begutachten lassen, um zu ermitteln, ob er sich für die Installation von Ladesäulen eignet. Kunden müssen entweder ein Online-Formular ausfüllen und Fotos übermitteln oder ihren Standort durch einen ChargedEV-Ingenieur begutachten lassen.

Adam Redmond, Domestic Team Leader bei ChargedEV sagt:

„Wir wollten eine zusätzliche und einfachere Möglichkeit für unsere Kunden schaffen, die von uns benötigten Informationen bereitzustellen. Die Bewertungsphase ist für Kunden kostenlos. Daher wollten wir die Methode so einfach und günstig wie möglich gestalten und dabei sicherstellen, dass wir die richtigen Informationen und Bilder erhalten. Uns gefiel die Idee, Videoanrufe zu verwenden, um den Standort zu bewerten, die notwendigen Fotos zu aufzunehmen und etwaige Fragen zu beantworten, alles in einem Anruf“



## Lösung

Operations Manager Bethany Fox und Adam kannten GoTo und bemerkten, dass ihre Software zur Kameraübertragung, Rescue Live Lens, ihre vorgeschlagenen Videobegutachtungen vor Ort durchführen könnte. ChargedEV startete einen Probelauf von Live Lens mit etwa 50 Kunden.

Adam sagt: „Live Lens erhielt sowohl von Kunden als auch von unseren Projektkoordinatoren ein großartiges Feedback zur Geschwindigkeit und Benutzerfreundlichkeit. Unsere Monteure waren auch von der Qualität der in den Anrufen aufgenommenen Fotos und Videos überzeugt.“

Videobegutachtungen vor Ort mit Live Lens wurden als neue Option im Bewertungsprozess von ChargedEV eingeführt und bieten Kunden eine dritte Möglichkeit, die für den Kostenvoranschlag benötigten Informationen bereitzustellen.



Kunden erhalten einfach einen Termin für einen Videoanruf von ChargedEV. Ein Projektkoordinator leitet sie durch den Vorgang, besichtigt den Standort und führt sie, um bei Bedarf Screenshots von Verbrauchszählern und anderen Vorrichtungen zu machen. Der ganze Vorgang dauert etwa acht Minuten.



## Ergebnis

Die Videobegutachtung vor Ort hat sich bei ChargedEV-Kunden als eine äußerst beliebte Option erwiesen. In den ersten zwei Monaten nach der Einführung führte ChargedEV 980 Videositzungen mit Live Lens durch. Das sind mehr als 180 Videoanruf-Stunden.

Adam sagt: „Videobegutachtungen vor Ort bieten uns eine sehr einfache und effektive Möglichkeit, den Standort des Kunden zu bewerten. Kunden, die sich für eine Videobegutachtung entschieden haben, hatten eine 99-prozentige Erfolgsrate bei der Installation. Das ist bei weitem die beste Erfolgsrate unserer drei Begutachtungsmethoden. Sie hat uns dabei geholfen, unsere Gesamtkonversionsrate von der Anfrage bis zur Installation um bis zu 15 % zu verbessern.“

Einer der Hauptvorteile von Live Lens ist, dass Kunden im Handumdrehen dem Anruf beitreten können. Live Lens ist vollständig browserbasiert, sodass Kunden keine App herunterladen müssen. Sie greifen einfach mit einem Klick auf die Sitzung zu. Projektkoordinatoren können außerdem im selben Anruf den Installationsprozess erklären, Fragen beantworten und sogar auf dem Live-Bild „zeichnen“, um Kunden zu zeigen, wo Kabel und die Ladesäule installiert werden.

**„Live Lens verleiht unserem Bewertungsprozess eine menschliche Komponente und macht uns sympathischer und zugänglicher für unsere Kunden. Der Funktionsumfang, den Sie für den Preis von Live Lens erhalten, ist unglaublich. Es ermöglicht uns sehr viel und ist unglaublich vielseitig.“**



**Adam Redmond**

Domestic Team Leader, ChargedEV



**Rescue, von GoTo.**

*Remote-Support leicht gemacht.*

Benötigen Sie eine intuitive, benutzerfreundliche Lösung für den Remote-Support, die die strengen Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens erfüllt? GoTo hilft Ihnen.

[Mehr erfahren](#)