



USE CASES

Use Cases für technischen Service

Fünf begründete Anwendungen für Montage, Diagnose, Wartung, Self-Service und technisches Onboarding.

Fünf Situationen, ein gemeinsames Prinzip

USE CASE 1

Montage und Inbetriebnahme am Einsatzort

USE CASE 2

Fehlerdiagnose und Störungsbehebung

USE CASE 3

Wartung und wiederkehrende Arbeitsabläufe

USE CASE 4

Kunden- und Partnerservice im Self-Service

USE CASE 5

Schulung und Onboarding technischer Teams

Nicht jede Funktion ist in jedem Projekt nötig. Entscheidend ist, welche Hürde der Nutzer am Ende nicht mehr überwinden muss.

Ihr nächster sinnvoller Einsatz beginnt mit einem konkreten Video.

Redlof Medien GmbH & Co. KG · Technologiepark 11 · 91522 Ansbach
info@redlof-medien.de

scenioplayer.com



USE CASES 1-3

Vom Problem zum nutzbaren Ergebnis

Jeder Einsatz beginnt mit einer konkreten Ausgangslage und endet mit einem beobachtbaren Nutzen.

1

Montage und Inbetriebnahme am Einsatzort

Ausgangslage

Anleitungen liegen als lange Videos, Handbücher oder Erfahrungswissen vor. Am Einsatzort muss der nächste Schritt trotzdem schnell auffindbar sein.

Umsetzung

Stabile Arbeitsschritte, Entscheidungsbuttons, QR-Code und Offline-Paket führen direkt durch den freigegebenen Ablauf.

Finaler Nutzen

Mitarbeitende gelangen ohne langes Suchen zum richtigen Handgriff. Der Ablauf bleibt einheitlich und zentral aktualisierbar.

Erfolg erkennen

Zeit bis zum Arbeitsschritt · Rückfragen vor Ort · vollständige Abläufe

Passende Ausgabe: Portal-Einbettung, QR-Code oder Offline-Paket

2

Fehlerdiagnose und Störungsbehebung

Ausgangslage

Ein Symptom kann mehrere Ursachen haben. Lineare Videos bilden unterschiedliche Diagnosewege nur unzureichend ab.

Umsetzung

Text- oder Sprachfragen führen zur passenden Stelle; ein Prozessbaum verzweigt anhand von Symptomen und Prüfergebnissen.

Finaler Nutzen

Aus einem allgemeinen Erklärvideo wird eine geführte Fehlersuche genau an den relevanten Entscheidungspunkten.

Erfolg erkennen

Zeit bis zur Eingrenzung · Eskalationen · offene wiederkehrende Fragen

Passende Ausgabe: Öffentliche Seite, geschützte Einbettung oder Download-Paket

3

Wartung und wiederkehrende Arbeitsabläufe

Ausgangslage

Regelmäßige Abläufe werden mit der Zeit unterschiedlich ausgeführt; seltene Fälle und Personalwechsel gefährden Wissen.

Umsetzung

Ein freigegebener Guide führt durch Vorbereitung, Durchführung und Abschluss. Einzelne Szenen bleiben separat aktualisierbar.

Finaler Nutzen

Arbeiten werden nachvollziehbarer und konsistenter. Änderungen erreichen alle Ausgaben aus einer gemeinsamen Quelle.

Erfolg erkennen

Ablaufabweichungen · Nachfragen · Aktualisierungsaufwand

Passende Ausgabe: Portal, QR-Code am Gerät oder Offline-Paket



USE CASES 4-5

Wirkung über den einzelnen Guide hinaus

Passende Bereitstellung und zentrale Pflege machen den Nutzen dauerhaft im Arbeits- oder Informationsalltag verfügbar.

4

Kunden- und Partnerservice im Self-Service

Ausgangslage

Support erhält dieselben Fragen, obwohl passende Videos vorhanden sind. Lange Inhalte und Sprachbarrieren erschweren Selbsthilfe.

Umsetzung

Fragen springen zur Antwortstelle. Untertitel, Stimmen und Oberfläche werden mehrsprachig bereitgestellt.

Finaler Nutzen

Typische Anliegen lassen sich selbstständig klären; der persönliche Support gewinnt Zeit für Sonderfälle.

Erfolg erkennen

wiederkehrende Kontakte · Nutzung der Hilfefade · Themen ohne Antwort

Passende Ausgabe: Öffentliche Hilfeseite oder Kundenportal

5

Schulung und Onboarding technischer Teams

Ausgangslage

Präsenzs Schulungen sind nicht jederzeit verfügbar; reine Videos lassen individuelle Fragen offen.

Umsetzung

Szenen, Fragen, Buttons und Quizze bilden einen Lernweg. Inhalte lassen sich wiederholen und in eigener Sprache nutzen.

Finaler Nutzen

Alle arbeiten mit demselben freigegebenen Wissensstand und lernen im eigenen Tempo.

Erfolg erkennen

wiederholte Inhalte · offene Fragen · bearbeitete Lernschritte

Passende Ausgabe: SCORM-Paket, Lernportal oder Guide-Seite



ENTSCHEIDUNGSHILFE

Passt Scenio Player zu Ihrem Vorhaben?

Scenio Player passt besonders dann, wenn Videowissen vorhanden ist, aber am entscheidenden Ort nicht schnell genug zur richtigen Handlung führt.

Ein guter Startpunkt

- Ein vorhandenes oder geplantes Video enthält wertvolles Wissen.
- Nutzer müssen heute suchen, nachfragen oder auf einen Zugang verzichten.
- Inhalte sollen zentral prüfbar und später aktualisierbar bleiben.
- Der Erfolg lässt sich mit wenigen, projektnahen Beobachtungen bewerten.

Erfolg ohne erfundene Versprechen messen

Vor Projektstart werden wenige passende Ausgangswerte festgelegt. Nach der Einführung wird beobachtet, ob Nutzer schneller zum Ziel kommen, weniger Zugangsbarrieren melden und die bereitgestellten Wege tatsächlich verwenden. So entsteht ein belastbarer Vergleich aus dem eigenen Einsatz statt aus pauschalen Branchenzahlen.

Ihr nächster sinnvoller Einsatz beginnt mit einem konkreten Video.

Redlof Medien GmbH & Co. KG · Technologiepark 11 · 91522 Ansbach
info@redlof-medien.de

scenioplayer.com