

Interview mit Fabian Krause (Hörakustik Krause GmbH in Sprockhövel)

## „Ich bin sozusagen immer mit dabei“

Mit den Hörsystemen LiNX 3D und ENZO 3D bietet Hersteller ReSound erstmals auch die Option zur Nutzung eines cloudbasierten Onlineservice. Wird er aktiviert, kann man über die Funktion ReSound Assist in der ReSound 3D Smart App seinen angestammten Hörakustiker jederzeit kontaktieren und um Unterstützung bitten. Hörakustikermeister Fabian Krause von der Hörakustik Krause GmbH in Sprockhövel nutzt diesen Service bereits intensiv. Wir erkundigten uns nach seinen bisherigen Erfahrungen.

**Hörakustik:** Herr Krause, Sie sind Inhaber eines kleinen Hörakustikbetriebes mit zwei Fachgeschäften. Sie nutzen bereits ReSound Assist und betreuen eine Reihe Ihrer Kunden auch über diesen zusätzlichen Service. Welche Kunden nutzen ihn denn?

**Fabian Krause:** Ich denke da etwa an eine Kundin, die großen Wert auf eine optimale Versorgung legt. Sie sitzt oft mit vielen Personen in Meetings, und es geht um sehr hohe Geldbeträge. Hier nicht zuverlässig zu verstehen, will und kann sie sich auf keinen Fall leisten. Sie sagt immer: „Ohne meine Ohren funktioniere ich nicht richtig; und wenn ich nicht richtig funktioniere, dann verdiene ich kein Geld.“ Für diese Kundin war die Möglichkeit zum Onlineservice tatsächlich ein entscheidendes Kaufkriterium. Sie war auch so sehr zufrieden mit dem LiNX 3D. Aber als ich ihr dann noch vom Onlineservice erzählte, meinte sie: „Herr Krause, ganz genau das brauche ich.“

**Hörakustik:** Konnte sie denn tatsächlich schon davon profitieren?

**Fabian Krause:** Durchaus. Vor einigen Wochen rief sie mich aus der Schweiz an. Es war eine Art Notfall. Ihr Termin fand in einem extrem halligen Raum statt. Sie brauchte dringend Hilfe. Also habe ich ihr speziell für diesen Raum ein Programm erstellt, zur Sicherheit noch Änderungen in einem zweiten Programm vorgenommen. Dann habe ich ihr die Datei geschickt, und sie hat sie sofort installiert. Alles ging perfekt. Für sie war das die Rettung. Tage später stand sie hier mit



Der selbstständige Hörakustikermeister Fabian Krause sieht in dem cloudbasierten Onlineservice von ReSound ein Alleinstellungsmerkmal für Hörakustiker.

Foto: Martin Schaarschmidt

einem Präsentkorb. Aber sie ist längst nicht die einzige, die den Onlineservice nutzt. Ein anderer Kunde zum Beispiel war vor einiger Zeit im Urlaub auf einer Insel. Dort gab es keinen Hörakustiker, dafür aber jede Menge Wind. So viel, dass er seine Hörgeräte kaum tragen konnte. Ich habe ihm eine Datei geschickt und der Urlaub war gerettet. Und neulich saß ein Kunde in Singapur in einer Riesenhotellobby, in der die Sessel auch noch sehr weit auseinander lagen. Also habe ich ihm eine Richtwirkung eingebaut und alles war gut. Und wieder ein anderer Kunde ist gerade in Kapstadt. Ich hatte ihm schon vor der Reise nahegelegt, mich anzurufen, wenn etwas sein sollte. Und heute kam tatsächlich eine Änderungs-

anfrage rein. Ich muss ihm das noch rüberschicken.

**Hörakustik:** Und Sie haben keine Zweifel, dass das Schicken ohne Schwierigkeiten funktionieren wird?

**Fabian Krause:** Nein, die habe ich nicht. Es funktioniert astrein. Wo auch immer es Internet gibt, da ist es kein Problem. Als mein Papa auf Sizilien war, habe ich mir den Spaß erlaubt, ihm den Taster zum Umschalten wegzuprogrammieren. Er wusste davon nichts, und ich wollte einfach mal sehen, ob das tatsächlich überall funktioniert. Aber auch auf Sizilien, sobald Sie Internet haben, klappt es.

**Hörakustik:** Welche generellen Vorteile sehen Sie durch den Onlineservice? Welchen zusätzlichen Nutzen haben Ihre Kunden dadurch?

**Fabian Krause:** Es spart ihnen sehr viel Zeit und auch Geld. Für Leute, die voll im Beruf stehen, ist es ein riesiger Vorteil, dass ich schnell reagieren kann. Sie können eben nicht immer kommen, wenn Geschäftszeit ist. Sie arbeiten lang, oft auch am Wochenende. Und ich kann nun trotzdem für sie da sein, wenn es mal ein Problem geben sollte. Auch wenn Kunden weiter weg wohnen, ist es prima. Ich habe eine Kundin, die fast 70 Kilometer von mir entfernt wohnt. Sie kann nicht mal eben kurz vorbeikommen. Aber durch den Onlineservice kann ich kleine Änderungen auch bei ihr ganz entspannt bewerkstelligen. Und einen weiteren großen Vorteil gibt es durch die neue Art der Verständigung mit dem Kunden.

## Hörakustik: Inwiefern?

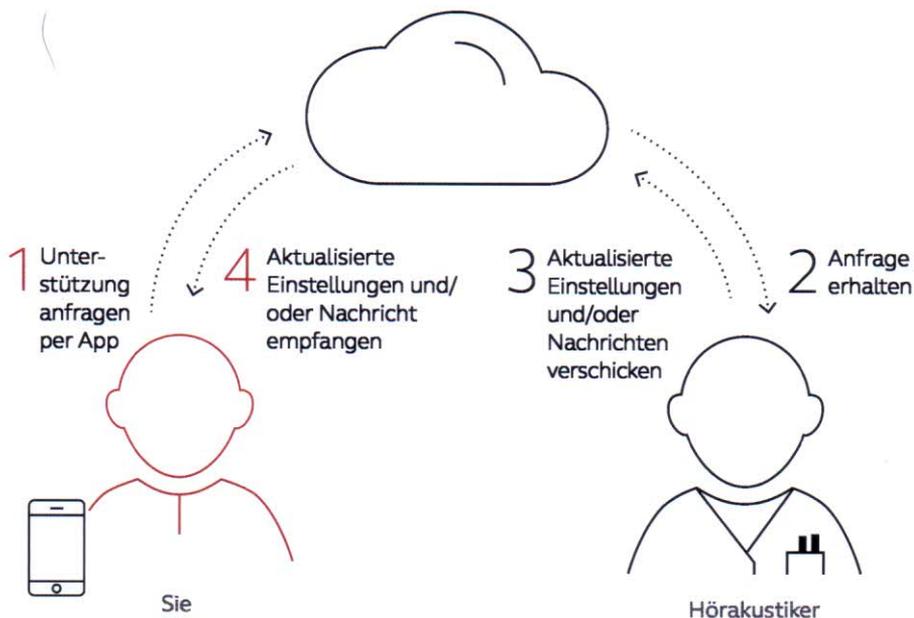
**Fabian Krause:** In der Smart 3D App kann mein Kunde ja selbst Änderungen vornehmen. Schickt er mir dann eine Anfrage, so kann ich die Einstellungen anhand seiner Änderungen optimieren. Der Kunde kann mir dadurch genau mitteilen, was er in einer bestimmten Situation benötigt. Und ich bin sozusagen immer bei ihm und kann sofort reagieren. Das ist völlig anders als im Geschäft. Wir haben hier eine Surroudanlage mit allem Drum und Dran. Aber auch mit der kann ich unmöglich jeden Raum und jede Situation simulieren, in denen sich mein Kunde aufhält. Auch hier ein Beispiel: Einer meiner Kunden kegelt. Akustisch ist das eine besondere Herausforderung, denn Kegelbahnen sind meist in holzvertäfelten, langen und niedrigen Räumen, in denen die Kugeln rollen und zugleich noch gegessen wird. Also hat der Kunde mittels App eine möglichst gute Einstellung für diese Situation vorgenommen. Und ich habe ihm ausgehend davon ein passendes Programm erstellt.

**Hörakustik: Welche Voraussetzungen sollten die Kunden mitbringen, um den Service nutzen zu können? Für wen ist er geeignet?**

**Fabian Krause:** Für alle Kunden, die mit einem Smartphone umgehen können, sollte die Bedienung kein Problem sein. Mit dem Smartphone umgehen zu können, ist jedoch ein bisschen mehr, als nur mobil zu telefonieren. Die Kunden sollten sich auch etwas mit der Nutzung von Apps auskennen.

**Hörakustik: Und mehr muss man nicht mitbringen?**

**Fabian Krause:** Im Prinzip nicht. Sicherlich, es ist nicht für jeden ein Muss. Aber für viele aktive Kunden ist es toll. Vielen kommt schon das Plus an Sicherheit sehr entgegen. Sie wissen: Wenn irgendwas ist, bin ich nicht aufgeschmissen. Der Krause ist gar nicht so weit weg. Das heißt, sie haben immer das Gefühl, im Fall der Fälle nicht allein zu sein. Es kommt



So funktioniert die Kundenbetreuung mit dem ReSound Assistent.

Abbildung: GN ReSound

darauf an, wer vor mir sitzt. Aktive Menschen, die im Business unterwegs sind, haben extrem hohe kommunikative Anforderungen. Dafür brauchen sie entsprechende Systeme. Die stelle ich ihnen vor. Und ich informiere sie dann natürlich auch über zusätzliche Möglichkeiten: Nehmt ihr diese Lösung, dann habt ihr auch die Möglichkeit, mich kurzfristig zu kontaktieren, wenn es einmal schwierig werden sollte. Das ist dann nur eine Sache von fünf Minuten. Dieses Plus an Sicherheit ist für manche sehr wichtig. Andererseits gibt es auch mal einen Kunden, der ein Smartphone nutzt, jedoch mit zu viel Spielerei überfordert ist.

**Hörakustik: Sie reagieren sehr schnell auf die Onlineanfragen. Wie machen Sie das? Wie haben Sie den Service in Ihre tägliche Arbeitsroutine integriert?**

**Fabian Krause:** Ich lege meinen Kunden nahe, dass sie mich anrufen, wenn sie meinen Onlineservice benötigen. Manchmal schicken sie auch einfach nur Dateien. Aber am liebsten ist es mir schon, wenn ich auch hier den persönlichen Kontakt über das Telefon habe. Ansonsten prüfe ich regelmäßig, ob Onlineanfragen eingegangen sind. Das mache ich mindestens einmal in der Stunde. Das ist ja auch fix erledigt. Wenn natürlich im Geschäft gerade viel los ist, kann ich

nicht parallel noch Onlineanfragen bearbeiten. Das sage ich meinen Kunden aber auch immer.

**Hörakustik: Abgesehen von den zufriedenen Kunden, welche Vorteile bringt der Service für Hörakustiker noch?**

**Fabian Krause:** Zeit ist Geld, und auch für mich ist es Zeitersparnis. Vielleicht benötigt der Kunde nur eine kleine Korrektur in der Lautstärke. Normalerweise muss er dafür zu mir kommen. Und dann kann ich ja nicht einfach nur lauter stellen und ihn gleich wieder wegschicken. Wir sitzen erst einmal und reden. Man verkürzt also seine Anpasszeit. Wobei ich sicherlich einschränken muss, dass ja längst nicht jeder Kunde den Service nutzt. Doch wer ihn nutzt, der ist damit glücklich. Und diesen Service bietet eben auch nicht jeder an. Im Moment ist es für mich eine Chance, mich abzuheben und zu zeigen: Wir können mehr als andere. Es ist aktuell auch ein klares Plus gegenüber den großen Ketten, die das erst einmal nicht machen, weil sie einfach nicht individuell genug aufgestellt sind. Gerade als kleiner Hörakustiker kann man da punkten.

**Hörakustik: Hat die Möglichkeit zum Onlineservice nicht eine Kehrseite? Sehen Sie auch ein Risiko für die Zukunft Ihres Handwerkes?**

**Fabian Krause:** Natürlich gibt es auch das Risiko, dass diese neuen Möglichkeiten in anderer Form genutzt werden. Vielleicht kommen irgendwelche netten Kollegen auf den Trichter, ein paar Leute ohne jede Qualifikation irgendwo in einen Raum zu setzen, damit sie von dort aus Dateien hin und her schicken. Wie soll ich als Kunde wissen, wer mir etwas geschickt hat? Aber ich denke, das muss man sportlich sehen. Als Hörakustiker muss man sicherstellen, dass die Qualität auch im Onlineservice gewährleistet ist. Und auch die Industrie ist in der Verantwortung. Unterm Strich geht es nach wie vor um ein Handwerk. Ob das nun aus der Ferne gemacht wird oder im Geschäft – solange der Hörakustiker gut ist, gibt es kein Problem. Wenn jedoch das Fachwissen fehlt, wird es schwierig. Denn dann wird auch das Ergebnis entsprechend sein.

**Hörakustik: Das heißt, egal ob offline oder online, über Qualität entscheidet**

**immer die persönliche Betreuung durch den angestammten Hörexperten?**

**Fabian Krause:** Ich denke, genauso ist es. Ich sage immer, Hörgeräteanpassung ist wie Autofahren. Das kann man noch lange nicht gut, nur weil man einen Führerschein hat. Eine gute Versorgung lebt von individueller Betreuung und viel Erfahrung. Eine Standardversorgung ohne viel Fachwissen führt eben nicht zum gleichen Ergebnis. Und genau hier sehe ich einen Vorteil, den kleine Hörakustiker gegenüber vielen Großen haben. Alles, was neu ist, wird erst einmal kritisch unter die Lupe genommen – gerade bei uns Hörakustikern. Und es gibt immer Befürchtungen. So wie es immer die Sorge gibt, dass sich die Kunden die Geräte irgendwann nur noch aus den Regalen nehmen, um sie sich selbst anzupassen. Aber Entwicklung gibt es immer nur in eine Richtung – nach vorn. Der erste Schritt ist gemacht. Und er ist sehr gut. Natürlich

kann immer noch optimiert werden. Aber es funktioniert zuverlässig.

**Hörakustik: Welche Erwartungen hätten Sie denn für die Zukunft des Online-services?**

**Fabian Krause:** Ich hoffe ehrlich gesagt, dass es den Service in absehbarer Zeit noch in einer erweiterten Form gibt – in einer, die ohne Handy auskommt. Der Kunde kommt ins Geschäft und erhält von mir eine Art Universalschnittstelle. Die kann er dann Plug-and-Play von zu Hause aus nutzen. Ein Signal baut sich auf und ich schicke die Daten. Das könnte ich nämlich sehr gut als Ersatz für schnelle Hausbesuche nutzen; wenn mein Geschäft gerade wieder so voll ist, dass ich hier nicht weg kann. Alternativ ließen sich die Daten natürlich auch jetzt schon auf das Handy eines Angehörigen senden.

**Hörakustik: Vielen Dank für das Gespräch!**

*Martin Schaarschmidt*