

Webcast-Archive als Support-Booster: Wie Unternehmen ihre Ticket-Flut um 50% senken

10.02.2026, 12:11 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: MEETYOO



MEETYOO: Vom Support-Chaos zur Self-Service-Maschine

(Berlin, 10.02.2026) – In Zeiten des Fachkräftemangels und steigender Kundenanforderungen steht der B2B-Support vor einer Zerreißprobe. Support-Teams verbringen bis zu 40 Prozent ihrer Zeit mit der Beantwortung immer gleicher Fragen. Die Berliner Software-Schmiede MEETYOO liefert mit ihrer neuesten Analyse nun einen überraschenden Lösungsansatz: Der Schlüssel zur Effizienz liegt nicht in neuen Chatbots, sondern in der intelligenten Nutzung vorhandener Video-Inhalte.

Unter dem Titel *"Vom Support-Chaos zur Self-Service-Maschine"* zeigt das Unternehmen auf, wie sich Webcast-Aufzeichnungen von einer bloßen Archiv-Leiche in ein dynamisches Wissensmanagement-Tool verwandeln lassen. Die zentrale Erkenntnis: Ein strategisch aufgebautes Video-Archiv kann das Aufkommen von Standard-Support-Tickets halbieren.

Das Problem: Flüchtliges Wissen in Live-Events

„Jeden Tag finden tausende Webcasts zu Produkt-Updates, Onboardings oder Compliance-Themen statt“, erklärt Dr. Michael Geißer, CEO von MEETYOO. „Doch in 90 Prozent der Fälle verpufft dieses Wissen nach dem Live-Moment. Mitarbeiter oder Kunden, die nicht teilnehmen konnten, rufen stattdessen den Support an oder schreiben E-Mails mit Fragen, die im Webcast längst beantwortet wurden.“

Die Lösung: KI macht Video durchsuchbar

MEETYOO setzt hier mit dem MEETYOO Content Hub an. Durch den Einsatz spezialisierter KI-Modelle werden Webcast-Aufzeichnungen automatisch transkribiert, indexiert und in logische Kapitel unterteilt. Das Ergebnis ist eine zentrale Anlaufstelle für Video-Content, die als "Video-Suchmaschine" für das eigene Unternehmen fungiert. Ein Nutzer muss sich nicht mehr durch ein stundenlanges Video klicken, sondern findet die Antwort auf seine Frage in Sekunden.

ROI-Rechner und kritische Erfolgsfaktoren

In einer detaillierten Analyse beleuchtet MEETYOO die wirtschaftlichen Auswirkungen dieser Strategie. Neben einer signifikanten Entlastung des Support-Teams stehen dabei messbare Kennzahlen im Vordergrund. Der Blogbeitrag zur Support-Reduzierung liefert hierzu nicht nur theoretische Ansätze, sondern konkrete Werkzeuge: Von kritischen Erfolgsfaktoren für die Implementierung bis hin zu Berechnungsgrundlagen für den eigenen Return on Invest (ROI).

„Wir sehen bei unseren Enterprise-Kunden einen massiven Shift“, so Geißer weiter. „Der Trend geht weg vom reinen Live-Erlebnis hin zum Asynchronous Video Knowledge. Ein einzelner gut strukturierter Webcast, der dauerhaft verfügbar und durchsuchbar ist, ersetzt hunderte Einzelgespräche.“

Sicherheit als Fundament für Wissensmanagement

Da es sich bei Support-Webcasts oft um interne Schulungen oder sensible Produkt-Roadmaps handelt, ist der Datenschutz ein kritischer Faktor. MEETYOO garantiert als deutscher Anbieter DSGVO-Konformität und ISO-zertifizierte Sicherheit – ein entscheidender Vorteil gegenüber US-Plattformen, die Daten oft zu Trainingszwecken nutzen.

Fazit: Video ist das neue Handbuch

Die Analyse macht deutlich: Der klassische PDF-Leitfaden hat ausgedient. Bewegtbild ist das bevorzugte Medium für Wissensvermittlung. Unternehmen, die tiefer in das Thema einsteigen wollen, finden im Bereich Anleitungen & Best Practices umfassende Tutorials für die Erstellung professioneller Webcasts.



Webcasts von MEETYOO

<https://www.youtube.com/watch?v=s-Y9hdSwSKM>

meetyoo conferencing GmbH

Friedrichstraße 153a
Berlin 10117
Deutschland

Dr. Michael Geißer (Geschäftsführer)

mgeisser@meetyoo.com

Portrait

MEETYOO ist ein führender Anbieter für digitale Events und virtuelle Konferenzen mit Sitz in Berlin. Unter dem Leitsatz „Software for Decisive Moments“ bietet das Unternehmen Premium-Lösungen für Webcasts und virtuelle Events an. Die Plattform kombiniert innovative KI-Features zur Content-Verwertung mit höchster Datensicherheit „Made in Germany“. Seit über 20 Jahren vertrauen globale Konzerne, DAX-Unternehmen und der Mittelstand auf die Expertise von MEETYOO für ihre wichtigste Kommunikation – von Investor Relations bis hin zu globalen Townhalls. CEO des Unternehmens ist Dr. Michael Geißer.

News-ID: 1303473 • Views: 381 (Stand: 25.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1303473/Webcast-Archive-als-Support-Booster-Wie-Unternehmen-ihre-Ticket-Flut-um-50-senken.html>