Fehleranalyse und Wissenssicherung: Visueller Remote-Support in der Medizintechnik

15.10.2026, 10:20 | Gesundheit & Medizin

Pressemitteilung von: *tele-LOOK / Solutiness GmbH*

Wissenstransfer im klinischen Gerätesupport: Alexander Sach unterstützt Fachpersonal per tele-LOOK

Wissensmanagement ist ein zentraler Erfolgsfaktor im Service. Dennoch stehen Support-Abteilungen vor einem grundlegenden Problem: Erfahrungswissen entsteht täglich, lässt sich aber im Arbeitsalltag oft nur unzureichend sichern und weitergeben. Die Praxis zeigt, welche Hürden dabei entstehen und welche Ansätze helfen können, Informationsverluste zu verringern.

Neu-Ulm/Basel, 15.10.2026 Servicetechniker lösen am Telefon häufig komplexe Probleme mit hoher Fachkompetenz. Ist ein Fall abgeschlossen, geht jedoch ein großer Teil des Detailwissens verloren. Gerade wenn eine Klärung ausschließlich mündlich erfolgt, bleiben viele situative Erkenntnisse unerfasst. Das Wissen bleibt flüchtig.

Ein Beispiel dafür, wie flüchtiges Praxiswissen sichtbar gemacht werden kann, liefert Ayus Medical Devices. Der Geschäftsbereich verantwortet den technischen Support des IN300-Geräts zur Doppelfiltrationsplasmapherese. Da die Behandlung zwingend ärztlich überwacht und von fachkundigem Personal begleitet werden muss, sind die Anforderungen an eine stabile Technik besonders hoch. Der Support ist deshalb zweigeteilt: in einen klassischen technischen Support außerhalb der Behandlung und in einen medizinischen Anwender-Support für Fragen während laufender Anwendungen.

Gerade in diesen Situationen stoßen rein telefonische Service-Interventionen schnell an Grenzen. Unter Zeitdruck fällt es Anwendern oft schwer, Fehler präzise zu beschreiben. Ohne visuelle Kontrolle steigt zudem das Risiko von Missverständnissen.

Ein dreistufiger Ansatz hat Ayus Medical Devices geholfen, den Informationsverlust zu reduzieren:

1. **Visual Assistance und Guided Support.**
   Statt sich mühsam ein gemeinsames Vokabular zu erarbeiten, können Techniker per Live-Video das gesamte System betrachten und relevante Stellen direkt im Bild markieren. Das erleichtert die Anleitung auch dann, wenn

sprachliche Hürden bestehen. Die Kameraübertragung ist dabei ausschließlich auf das Gerät gerichtet, sodass keine Patienten oder personenbezogenen Gesundheitsdaten erfasst werden. Im Guided Service führt der Techniker das Fachpersonal Schritt für Schritt durch den Prozess. So baut der Kunde direkt im Arbeitskontext eigenes Wissen auf und kann ähnliche Probleme künftig häufiger selbst lösen.

2. **Automated Knowledge Capture.**
   Damit Wissen nicht nach der Lösung eines Falls wieder verloren geht, werden Bildaufnahmen, Zeitstempel und Notizen automatisch in einem Protokoll zusammengeführt. Die Dokumentation steht ohne zusätzlichen Aufwand zur Verfügung und kann intern weiterverwendet werden. So fließen Erkenntnisse aus einzelnen Supportfällen in die gemeinsame Wissensbasis ein.

3. **Proactive Insights und Service-Optimierung.**
   Auf Basis der dokumentierten Fälle lassen sich wiederkehrende Fehlerbilder auswerten und in Meetings besprechen. Daraus können angepasste Schulungsmaterialien und neue Lösungsstrategien entstehen. Außerdem ermöglicht die strukturierte Erfassung, betroffene Kliniken gezielt zu identifizieren und bei Bedarf proaktiv Nachschulungen anzubieten.

Inzwischen kommt bei Ayus Medical Devices die Videoübertragung per tele-LOOK bei rund der Hälfte aller Support-Anrufe zum Einsatz; diese Fälle lassen sich deutlich schneller abschließen. Auf diese Weise kann Erfahrungswissen nicht nur im Einzelfall genutzt, sondern auch für das gesamte Serviceteam dauerhaft verfügbar gemacht werden. Das stärkt sowohl die externe Kundenbefähigung als auch die interne Wissenssicherung.

Die Sicherung von Erfahrungswissen entwickelt sich damit zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor für technische Serviceorganisationen. Denn jeder telefonisch gelöste Fall schließt zwar ein Ticket, kann aber zugleich wertvolle Lösungsansätze aus dem Alltag verschwinden lassen. Umso wichtiger sind digitale Prozesse, die diese Expertise systematisch erfassen und teamweit nutzbar machen.

/ ZUM UNTERNEHMEN: AYUS IM ÜBERBLICK

Die Schweizer Ayus-Gruppe gliedert sich in die Bereiche Laboratories, Clinics und Medical Devices. Ayus Medical Devices verantwortet Vertrieb, Qualitätsmanagement sowie den technischen Support des IN300-Geräts zur Doppelfiltrationsplasmapherese (DFPP), einem ambulanten, extrakorporalen Verfahren zur Filtration des Blutplasmas, das in Krankenhäusern, Versorgungszentren und fachärztlichen Praxen eingesetzt wird. Da die Behandlung geschultes Fachpersonal und ärztliche Aufsicht voraussetzt, sind die Anforderungen an Geräteverfügbarkeit und Service entsprechend hoch.

www.ayus.health

Ayus in Global Health | Comprehensive relief for the 21st century

https://www.youtube.com/watch?v=sye7HYhSjFc

tele-LOOK / Solutiness GmbH

Edisonallee 39
89231 Neu-Ulm
Deutschland

ReginaKeller

0731 8507 42 20

presse@tele-look.com

www.tele-look.com/

Portrait

tele-LOOK (eine Technologiemarke der Solutiness GmbH mit Sitz in Neu-Ulm) ist der deutsche Innovationsführer für browserbasierten Live-Video-Support, visuelle Auftragsvorklärung und Ad-hoc-Mentoring. Die Lösung wurde speziell für anspruchsvolle Serviceeinsätze in der Kommunaltechnik, im Maschinenbau, bei Maschinenverleihern und im technischen Werkskundendienst entwickelt.

Das Alleinstellungsmerkmal: tele-LOOK funktioniert zu 100 % browserbasiert ohne App-Installation, ohne Software-Download und ohne Registrierung auf Kundenseite. Über einen sicheren Einmal-Link (SMS/E-Mail) schalten sich Meister und Service-Experten verzögerungsfrei auf das Smartphone vor Ort auf (See-What-I-See). Mit innovativen Funktionen wie dem präzisen virtuellen Laserzeiger (tele-Punkt), HD-Fern-Fotos und automatisierter Einsatzdokumentation beheben Anwender Störungen in Minutenschnelle.

Das Ergebnis: Drastisch reduzierte Fehlanfahrten, spürbare Entlastung knapper Meister- und Fachkräftekapazitäten, Senkung unberechtigter No-Fault-Found-Reklamationen und maximale Einsatzbereitschaft von Maschinenparks und Flotten. tele-LOOK wird vollständig DSGVO-konform auf deutschen Servern betrieben und garantiert die strikte Trennung von privater und geschäftlicher Kommunikation.

News-ID: 1326889 • Views: 124 (Stand: 30.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:
https://www.openpr.de/news/1326889/Fehleranalyse-und-Wissenssicherung-Visueller-Remote-Support-in-der-Medizintechnik.html