



Gruveo

Case Study - Gruveo

SiteKiosk und Gruveo bringen sichere, nahtlose Videounterstützung direkt in öffentliche Bereiche – und ermöglichen es Organisationen, sofort, sicher und noch effizienter mit ihren Kunden in Kontakt zu treten.

Über das Projekt

Da Organisationen zunehmend nach Wegen suchen, reaktionsschnellen und effizienten Kundensupport an physischen Standorten bereitzustellen, stehen viele vor der Herausforderung, hohe Servicestandards aufrechtzuerhalten, ohne ihre physische Infrastruktur ausbauen zu müssen. Um dies zu erreichen, haben PROVISIO und Gruveo eine Partnerschaft geschlossen, die eine vollständig integrierte Lösung bietet: sichere Kioskoberflächen kombiniert mit Echtzeit-Video-Kommunikation.

Durch die Verbindung der führenden Cloud-basierten Kiosk- und Digital-Signage-Plattform SiteKiosk Online mit der browserbasierten Videocall-Technologie von Gruveo können Organisationen direkten menschlichen Support über Self-Service-Terminals anbieten – ohne, dass der Nutzer Apps herunterladen oder sich registrieren muss.

Diese gemeinsame Lösung eignet sich ideal für Branchen wie Transport, Verwaltung, Einzelhandel und Gesundheitswesen, in denen skalierbare, flexible Kundeninteraktion entscheidend ist. Gemeinsam ermöglichen SiteKiosk und Gruveo es Unternehmen und öffentlichen Institutionen, bessere Serviceerlebnisse zu bieten, Abläufe zu optimieren und die Barrierefreiheit in öffentlich zugänglichen Umgebungen zu verbessern.

Die Herausforderung

Moderne kundenorientierte Umgebungen sehen sich oft mit wiederkehrenden Problemen konfrontiert: lange Warteschlangen an Schaltern, begrenzte Mitarbeiterverfügbarkeit und die wachsende Erwartung nach digitalen Servicekanälen. In vielen Fällen benötigen Kunden schnelle Hilfe durch einen Menschen – besonders dort, wo Self-Service-Terminals der primäre Kontaktpunkt sind.

Organisationen stoßen zudem auf technische Hürden. Sichere Kommunikationsoptionen über öffentliche Kioske anzubieten ist komplex, vor allem, wenn Drittanbieter-Apps, spezielle Hardware oder komplizierte Authentifizierungsverfahren erforderlich sind. Gleichzeitig kämpfen IT-Abteilungen mit der Verwaltung von Gerätesicherheit, Inhaltskontrolle und Software-Updates über verschiedene Standorte hinweg.

Die Anforderung war klar: Ein sicheres, skalierbares und einfach nutzbares Videosystem, das sich nahtlos in verwaltete Kioskterminals integriert – ohne Nutzer durch Downloads oder Registrierungen zu belasten.

Die Lösung

SiteKiosk und Gruveo liefern gemeinsam eine robuste und elegante Antwort auf diese Herausforderungen.

SiteKiosk Online bildet die Basis: eine hochsichere, anpassbare Plattform für den Einsatz öffentlich zugänglicher Terminals. Die Software sperrt Geräte zuverlässig ab, verhindert Missbrauch und bietet gleichzeitig einen leistungsstarken Editor zur Gestaltung von Benutzeroberflächen und Workflows. Mit integrierter Unterstützung für Skripting, Remote Monitoring und zentraler Gerätesteuerung lassen sich auch großflächige Rollouts leicht aus einer einzigen Administrationsoberfläche verwalten.

Über Gruveo

Gruveo ist ein Technologieunternehmen mit Sitz in Košice, Slowakei, das 2013 gegründet wurde. Die Plattform ermöglicht Video- und Sprachanrufe direkt im Browser – ohne Downloads oder Registrierungen. Unternehmen nutzen Gruveo, um Kunden per Einladungslink einen einfachen und sicheren Zugang zu Beratung, Support oder Verkaufsgesprächen zu bieten.

Neben Einmal-Räumen stehen auch permanente Links, Gruppenanrufe, Bildschirmfreigabe und Aufzeichnungen zur Verfügung. Dank verschlüsselter Verbindungen, API-Integration und White-Label-Optionen lässt sich Gruveo flexibel in bestehende Systeme einbinden und bietet eine moderne, unkomplizierte Lösung für digitale Kommunikation.

Gruevo ergänzt dies durch die direkte Einbettung von Echtzeit-Kommunikation in die Kioskoberfläche. Nutzer benötigen weder App-Installationen noch Accounts – Video- und Sprachanrufe starten sofort im Browser. Organisationen können festlegen, wie Anrufe weitergeleitet werden (z. B. an bestimmte Mitarbeiter oder Teams), während Agenten ihren Status selbst verwalten („online“, „abwesend“ oder „offline“).

Dank der dezentralen Server-Infrastruktur garantiert der Dienst weltweit niedrige Latenzzeiten, hohe Verfügbarkeit und stabile Verbindungen – unabhängig vom Standort von Nutzer oder Supportmitarbeiter. Zusätzlich werden erweiterte Funktionen wie Anruf-Warteschlangen, Aufzeichnungen (Speicherung in Gruevo, Dropbox oder Google Drive) sowie mobile Agenten-Apps für iOS und Android unterstützt. Damit eignet sich die Lösung besonders für Organisationen mit dynamischen, verteilten Supportmodellen.

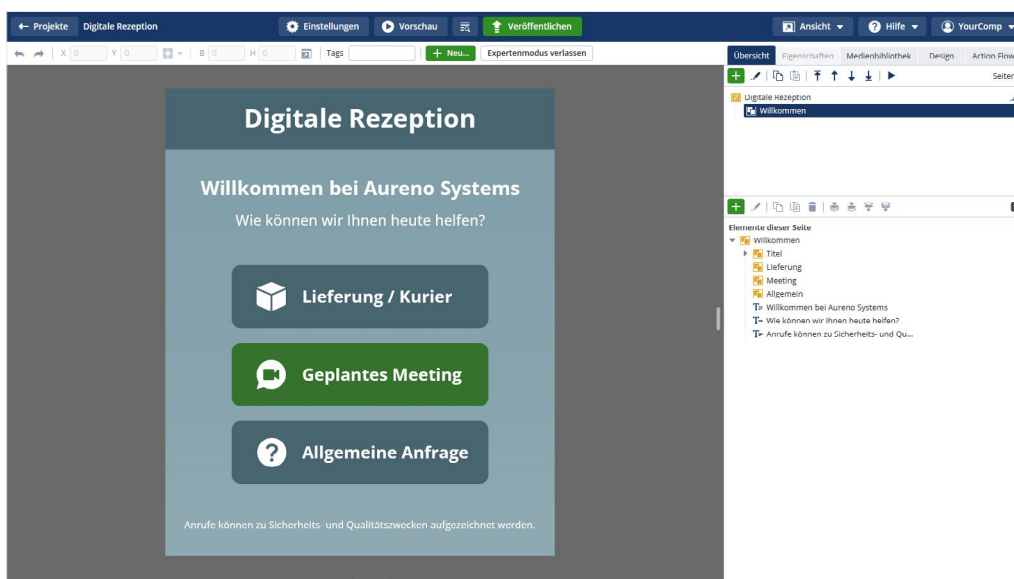
Die Integration der beiden Plattformen erfolgt nahtlos: Kioske können mit einer individuellen „Support anrufen“-Schaltfläche ausgestattet werden, die die Gruevo-Oberfläche innerhalb von SiteKiosk startet. Sämtliche Nutzerinteraktionen sind durch Auto-Logout, Sitzungs-Resets und optionale Zwei-Faktor-Authentifizierung geschützt – DSGVO-konform und datensicher.

Die Umsetzung

Die Implementierung ist unkompliziert und flexibel an die Anforderungen der jeweiligen Organisation anpassbar. Mit dem SiteKiosk-Editor gestalten Administratoren individuelle Benutzeroberflächen, die zum Corporate Design und zur Service-Logik passen. Gruevo-Links werden direkt in die Kioskoberfläche eingebettet, sodass Nutzer mit nur einem Fingertipp Support-Mitarbeiter erreichen können.

Während Administratoren Routing-Logik, Aufzeichnungseinstellungen und Agentengruppen definieren, kümmert sich SiteKiosk um Gerätesicherheit, Inhaltsupdates und Fernwartung. Das kombinierte System ist leichtgewichtig, Cloud-verwaltet und erfordert keine Veränderungen an der bestehenden IT-Infrastruktur – außer der Aufstellung des Terminals selbst.

In den meisten Fällen ist die Lösung innerhalb weniger Tage einsatzbereit und lässt sich anschließend schrittweise skalieren – egal ob durch neue Standorte, zusätzliche Agenten oder saisonale Spitzen.



Screenshot: Eine einfache digitale Empfangsoberfläche ermöglicht sichere, sofortige Videoanrufe für reibungslose Kundeninteraktion.

Die Funktionen

- **All-in-One-Funktionalität:** Kombination aus Interface-Design, Geräteschutz, Inhaltsverwaltung und Monitoring
- **App-freie Videoanrufe:** Verbindung mit einem Klick – ohne Downloads oder Registrierung
- **Remote Management:** Zentrale Kontrolle über Terminals, Gruveo-Links und Workflows
- **Individuelle Workflows:** Anpassung an Organisationsstrukturen durch Skripting
- **Sicherer Betrieb:** Auto-Logouts, Zugriffskontrolle und Datenschutzkonformität
- **Skalierbarkeit:** Für kleine Installationen oder große Netzwerke mit vielen Geräten und Agenten

Die Vorteile

Die Integration von SiteKiosk und Gruveo hat in allen Anwendungsfällen messbare Vorteile gebracht. Kunden profitieren von sofortigem Zugang zu echtem menschlichem Support – ohne komplizierte Systeme oder Software-Downloads. Organisationen erhalten eine vollständig gebrandete, kontrollierte Umgebung, die Supportprozesse vereinfacht, Personalkosten senkt und Serviceverfügbarkeit erhöht.

Dank der Skalierbarkeit wächst das System mit der Organisation – ob ein einzelnes Terminal in einer Behörde oder hunderte Kioske in einer landesweiten Einzelhandelskette. Eingebaute Sicherheits- und Verwaltungsfunktionen sorgen gleichzeitig für hohe Compliance- und Datenschutzstandards.

Insgesamt modernisiert diese Partnerschaft die Kundeninteraktion, indem sie Echtzeit-Support einfach und zugänglich in jede digitale Self-Service-Umgebung bringt.

Praxisbeispiele

Ein aktuelles Beispiel für den Einsatz von Gruveo in Kombination mit SiteKiosk Online findet sich in der Unternehmenszentrale von Prestop.

Im Eingangsbereich installierte Self-Service-Terminals ermöglichen es Besuchern, per einfachem Fingertipp einen direkten Video-Call mit einem Prestop-Mitarbeiter zu starten. So kann sofort geklärt werden, warum die jeweilige Person vor Ort ist und an wen sie sich wenden soll – ganz ohne Empfangspersonal oder Wartezeiten.

Diese Lösung sorgt für einen effizienten Besucherempfang, erhöht die Sicherheit und demonstriert zugleich den modernen Einsatz von Self-Service-Kommunikation im Unternehmensumfeld.

Kundenerlebnis

SiteKiosk ist die weltweit führende Kiosksoftware mit den meisten Installationen.



Kostenlose Testversion

Testen Sie SiteKiosk Online 30 Tage kostenlos und überzeugen Sie sich von der Leistungsfähigkeit unserer Kiosksoftware ganz ohne Entscheidungsrisiko.



30 Tage kostenlos testen

<https://sitekiosk.online/>

25
YEARS

SiteKiosk