

# Film ab – für einen filmreifen Kundensupport

| Christin Bunn

Gute Produkte sind das eine, eine gute Produktkommunikation das andere. Ersteres geht nicht ohne das Zweite und umgekehrt – schließlich kann ein Produkt noch so gut sein: Lässt sich das Vor- und Nachfeld der Handhabung nicht reibungslos in den Workflow integrieren, gefährdet dies die Effizienz. Hier schaffen Produktutorials Abhilfe und ermöglichen die wortwörtliche Sichtbarkeit vieler Handgriffe.

Auf dem Display des Reinigungs- und Pflegegerätes für zahnärztliche Instrumente blinkt eine leuchtende Diode, die aufzeigt, dass die Ölkartusche gewechselt werden muss. Die Entsorgungslade ruft nach ihrer Leerung und eigentlich wäre auch der Absaugfilter dran, sich einer Erneuerung zu unterziehen. Allein schon eines dieser Szenarien lässt bei ZMF Susanne den Stresspegel erheblich ansteigen – sitzt doch das Wartezimmer voller Patienten und Zahnarzt Dr. Oliver Brecht benötigt sie eigentlich jetzt gerade in diesem Moment als Behandlungsassistentin.

Was tut Susanne folglich? Sie begibt sich auf die Suche nach der Gebrauchsanweisung des Gerätes, die sie in der gut strukturierten Praxis auch schnell gefunden hat. Nun heißt es, die richtige Seite finden, um den Gerätenotwendigkeiten nachkommen zu können. Viel Schrift, kaum ein Bild – da heißt es Ruhe bewahren und systematisch vorgehen. Geschafft.

Szenarien, ähnlich wie das oben aufgeführte, fallen täglich in der Praxis an. Denn wo gehobelt wird, da fallen auch Späne, und wo genutzt, benutzt und abgenutzt wird – da gilt es nachzufüllen, zu warten und zu pflegen. Und dies ist nicht selten mit einem erheblichen Zeitaufwand verbunden, denn oft müssen die entsprechenden Handgriffe geräteindividuell nachgeschlagen werden.



Mit der filmischen Darstellung von Service- und Wartungsschritten schafft W&H einen deutlichen Nutzemehrwert, Anwendungsschritte des Gebrauchs werden mittels kurzer Video-Tutorials eindeutig dargestellt – langes Suchen in Gebrauchsanweisungen nach der korrekten Handhabung entfällt.

Dieses Defizit der „konventionellen“ Gebrauchsanweisung hat das Unternehmen W&H erkannt und liefert zur Vielzahl seiner Produkte benutzerfreundliche Videoanleitungen, die in kurzen Filmen das How-to verschiedener Service- und Wartungsschritte erklären. Schließlich können Worte und Beschreibungen unterschiedlich aufgenommen und ausgelegt werden –

ein Film hingegen bietet mit nur wenigen Klicks eine eindeutige Instruktion. So entfällt langes Suchen nach der richtigen Anweisung in Papierform, die erforderlichen Geräteschritte können schneller umgesetzt werden und dem gesamten Praxisteam bleibt ausreichend Zeit für seine eigentliche Aufgabe: die zahnmedizinische Versorgung von Patienten.

## NACHGEFRAGT

Im Interview sprach Roland Gruber, Marketingleiter W&H Deutschland, über das neue Servicetool der Video-Tutorials, welches im Zuge des Website-Relaunches Ende letzten Jahres eingeführt wurde.

Herr Gruber, warum bieten Sie den Kunden nun die Möglichkeit von Video-Tutorials?

Im Vorfeld des Relaunches unserer Website wurde ein Anforderungskatalog erstellt. Dieser beinhaltet mehr als 1.300 Positionen, die wir in die neue Website einfließen haben lassen. Ein Ergebnis ist zum Beispiel der umfassende Video-Tutorials-Bereich. Das heißt, wir bieten Videos mit einem starken Anwendungsfokus zu allen unseren Produkten.

Wo werden diese produziert und wie sind sie abrufbar?

Produziert werden diese von Spezialisten aus dem Hause W&H oder externen Dienstleistern. Die Videos werden überwiegend in Kooperation mit Zahnärzten und Experten aus der Dentalbranche erstellt. Sie sind selbstverständlich Multi-Device-fähig – das heißt mit jeglichem Endgerät abrufbar (PC, Mobiltelefon, Tablet etc.).



Steckt dahinter nicht wesentlich mehr Aufwand, als das einfache zur Verfügung stellen von Gebrauchsanweisungen und Prospektmaterial?

Selbstverständlich. Aber hier wollen wir den Wünschen unserer Kunden und

Roland Gruber, Marketingleiter W&H Deutschland

## INTERVIEW

Interessenten entsprechen. Denn rasch verfügbare, umfassende Informationen sind in der Kundenkommunikation entscheidend. Und das Feedback der Kunden bestätigt, dass Videos hier einen ganz hohen Stellenwert haben. Videos sind absolut im Trend. Durch die konsequente Recherche aktueller Trends sind wir Vorreiter auf dem Gebiet und das wollen wir auch bleiben.

Inwiefern sind Kundenwünsche in das neue Tool eingeflossen?

Bei allen unseren Online-Kommunikationsprojekten versuchen wir stets, den Kunden ins Boot zu holen. Das bedeutet, dass wir den direkten Kontakt mit unseren Kunden pflegen, hören, was sie sagen, um mehr über ihre Wünsche und Bedürfnisse zu erfahren. Im Zuge des Relaunches unserer wh.com haben wir eine globale, in diversen Sprachen angelegte, Marktforschung unternommen. Mehrere Tausend Rückmeldungen sind dabei ein deutlicher Beleg für die hohe Relevanz moderner Internet- und Online-Technologien für unsere Kunden. Aus den zahlreichen Rückmeldungen haben wir im Anschluss essenzielle Anforderungen an unsere neue Website definiert.

Wie sind die Reaktionen auf diese Art der Hilfestellung?

Wir sind selber überrascht, wie gut dieser Bereich der Video-Tutorials angenommen wird. Die Rückmeldungen der Kunden sind äußerst positiv. Und wir sehen natürlich auch anhand der vielen Zugriffe und der großen Nutzungszahl, dass wir hier genau am Puls der Zeit sind.

Vielen Dank für das Gespräch!



Reingeklickt und Film ab auf:

[www.wh.com/de\\_germany/dental-service/video-tutorials](http://www.wh.com/de_germany/dental-service/video-tutorials)

### Rundum-Erneuerung erfolgreich abgeschlossen

Wesentlich mehr Inhalte, innovative Technik, modernstes Design und ein Maximum an Benutzerfreundlichkeit – über einen Internetauftritt mit diesen Features dürfen sich alle W&H-Kunden seit Ende letzten Jahres freuen.

So zählen zu den Highlights der neuen Präsenz unter anderem:

- der umfassende Produktbereich mit dynamischen 360°-Animationen, Videos und technischen Daten
- der hocheffiziente Servicebereich mit Video-Tutorials, ein Downloadcenter samt Dokumenten sowie ein eigener Bereich für Hygiene und Pflege
- ein Newsroom, der neben aktuellsten Informationen rund um das Unternehmen W&H auch eine Vielzahl an Berichten und Studien von Anwendern und Instituten präsentiert

Damit bietet die neue W&H-Website sowohl für Kunden, Interessenten als auch Partner eine optimale Unterstützung bei ihrer täglichen Arbeit. Durch die Kombination aus intuitiver Benutzerführung und einfachster Navigation sowie einer Volltextsuche mit Vorschlagsliste haben alle Nutzer die Möglichkeit, gewünschte Inhalte schnellstmöglich abzurufen. Ein weiterer Vorteil des neuen Webauftrittes ist die Möglichkeit zur direkten und raschen Kontaktaufnahme. Ein aufwendiges Suchen nach Ansprechpartnern gehört damit der Vergangenheit an. Zusätzlich zu den Kunden- und Interessentenwünschen wurden aktuelle Online-Trends aufgenommen und realisiert. Dies verdeutlicht sich durch ein optimal strukturiertes Seitenlayout mit prägnanter Farbgebung, die ein rasches Zurechtfinden auf der Website unterstützt. Dazu emotionale, große Bildwelten, die die Vorteile von Produkten

und Anwendungen noch besser verdeutlichen. Ein Megamenü mit Bildern, welches das Navigieren wesentlich vereinfacht und jeden Bereich der neuen Website mit einem Klick erreichbar macht. 3-D-Features machen darüber hinaus ein Produkt für den Besucher noch besser erlebbar.



W&H Deutschland GmbH  
Infos zum Unternehmen

## kontakt.

### W&H Deutschland GmbH

Raiffeisenstraße 3b  
83410 Laufen/Obb.  
Tel.: 08682 8967-0  
office.de@wh.com  
www.wh.com