

# Kundenerwartung mit Technischer Dokumentation übertreffen – Das Handbuch als Visitenkarte

**Kassel, 10.04.2019**

**Günter Starkmann  
people text GmbH, München**

<https://www.people-text.de>

**AMA**

Verband für Sensorik + Messtechnik

*Innovatoren verbinden*

# Werdegang

- Studium Maschinenbau (Produktionsautomatisierung)
- Aufbaustudium Technische Redaktion
- 5½ Jahre tätig bei einem Dienstleister für Softwaredokumentation
- 2005 Gründung der people text GmbH
- Seit 2013 Lehrbeauftragter an der HTW Aalen

### Bedienungs- und Gebrauchsanleitungen:

Probleme aus Verbrauchersicht und Lösungsansätze  
zur Verbesserung technischer Anleitungen

Studie von 2009

- 70%-80% halten Anleitungen für wichtig
- 60%-70% lesen Anleitungen
- bei Problemen wird zunächst die Anleitung konsultiert
- Gute Anleitungen führen zu positiven Produktbeurteilungen

**Behauptung, dass Anleitungen nicht gelesen werden, ist nicht zutreffend. Die Qualität der Anleitung hat direkte Auswirkungen auf die Zufriedenheit des Kunden mit dem Produkt und damit auch mit dem Hersteller.**

# Kundenunzufriedenheiten vermeiden/reduzieren

- Informationen sind vollständig und korrekt, so dass sich der gesamte Produktnutzen möglichst unkompliziert erschließt.
- Anleitung bestätigt den Kunden in seiner Kaufentscheidung
- Kein Widerspruch zwischen Vorkauf- und Nachkaufkommunikation
- Hinweise auf Serviceleistungen
- Aktives Beschwerdemanagement

# Kundenzufriedenheit herstellen

- Primäre Qualitätsfaktoren

- ▶ Nichterfüllung eines primären Qualitätsmerkmals führt zu Kundenunzufriedenheit)
- ▶ Erfüllung aller primärer Qualitätsanforderungen führt nicht zu Kundenzufriedenheit sondern zu Abwesenheit von Kundenunzufriedenheit
- ▶ Sind essentiell für die sichere und vollständige Produktnutzung
- ▶ Werden vom Kunden als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt

- Sekundären Qualitätsfaktoren

- ▶ Steigern die Kundenzufriedenheit
- ▶ Haben keinen Einfluss auf die Kundenunzufriedenheit
- ▶ Führen dazu, dass die Kundenerwartungen übertroffen werden

# Qualitätsfaktoren (Auswahl)

Primär	Sekundär
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informationen sind verständlich, kurz und prägnant</li><li>• Übersichtliches und einheitliches Layout</li><li>• Anwenderfreundliche Struktur</li><li>• Verfügbarkeit der Anleitung ist gewährleistet</li><li>• Alle Sprachversionen sind in guter Übersetzungsqualität vorhanden</li><li>• Formal korrekt<ul style="list-style-type: none"><li>• Lesbarkeit</li><li>• Interpunktion</li></ul></li><li>• Index und Inhaltsverzeichnis</li><li>• Inhaltlich korrekt, vollständig und aktuell</li><li>• Informationen immer abgestimmt auf die Zielgruppe</li><li>• Konform zu Gesetzen, Richtlinien und Normen</li><li>• Bildbezug</li><li>• Klare Trennung von anleitendem und beschreibendem Text</li><li>• Einhaltung gängiger Normen für Warn- und Sicherheitshinweise</li><li>• Zuordnung zum Produkt muss möglich sein</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aktuelle Anleitung jederzeit einfach auf Webseite des Herstellers verfügbar, Zugriff über QR-Code auf Produkt. Zusätzlich stehen Produktvideos oder Animationen zur Verfügung.</li><li>• Schnelles Erlernen der Produktfunktionen</li><li>• Glossar</li><li>• Frequently Asked Questions</li><li>• Konsistente Terminologie</li><li>• Informationen zu Zubehör und Ersatzteilen</li><li>• Bereitstellung von Feedback-Kanälen</li><li>• Troubleshooting im Fehlerfall</li><li>• Informationen zum Service</li><li>• Austausch/Information über Social Media-Kanäle</li><li>• Schnelleinstieg für Anfänger</li><li>• Handliches Format</li><li>• Wertige Anmutung</li><li>• Je Variante eine eigene Anleitung</li></ul>

# Notwendige Rahmenbedingungen

- Dokumentationsabteilung in Unternehmensstruktur einbetten
- Erstellung in die Hände von Profis legen
- Enge Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
  - ▶ Entwicklung und Konstruktion
  - ▶ Marketing
  - ▶ Service
  - ▶ Training
  - ▶ Vertrieb
- Technische Dokumentation als Wertschöpfungsprozess verstehen

# Fazit

- Die Anleitung ist ein wichtiges Instrument zum Erzeugen von Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Dazu muss sie die Kundenerwartungen übertreffen
- Dazu muss das Unternehmen die entsprechenden Rahmenbedingungen schaffen
- Dann wird aus einem „notwendigen Übel“ ein wichtiger Wertschöpfungsprozess



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**