

## **Handbücher zur Wartung und Pflege, Notwendiges Übel oder wirkungsvolles Marketing-Tool ?**

(Berlin, März 2007) Die Erkenntnis, dass es auch für Haushersteller von Vorteil ist, Gebrauchsanleitungen für Ihre Produkte zu liefern, setzt sich zunehmend durch. Beschlüsse wie zuletzt vom QDF, der Qualitätsgemeinschaft deutscher Fertigungsbau, in dem sich alle Fertighaushersteller die dem QDF angehören verpflichten, für Ihre Häuser Wartungs- und Pflegeanleitungen zu erstellen, unterstreicht dies deutlich. Für Haushersteller ergibt sich jedoch immer wieder die Frage, welcher Aufwand in die Dokumente gesteckt werden sollte.

**„Unternehmen können Kosten drücken, indem sie für die Wartungs- und Pflegeanleitungen wenig Aufwand betreiben. Sie können Ihre Umsätze steigern, wenn sie mit guten Produkten auch überzeugende Anleitungen ausliefern. Zufriedene Kunden kaufen wieder und empfehlen weiter!“**

Die wesentlichen Anforderungen an Anleitungen ergeben sich aus der DIN-Norm 62079, dem Produkthaftungsgesetz sowie der Zielstellung, die jedes einzelne Unternehmen mit der Übergabe der Handbücher zur Wartung und Pflege verfolgt.

Werden die Handbücher dafür eingesetzt, Fragen der Kunden zur Wartung und Pflege vorwegzunehmen, um den Kundendienst zu entlasten, das Produktverständnis beim Kunden zu steigern sowie zusätzliche Servicedienstleistungen anzubieten, so sind die Wartungs- und Pflegeanleitungen entsprechend aufwendig zu gestalten.

Dazu ist die Struktur der gültigen DIN und der Inhalt der Anleitungen dem jeweiligen Produkt ganz konkret anzupassen. Ein durchgängiger, aktiv formulierender Sprachstil ist dabei ebenso notwendig wie die Berücksichtigung des Coporated Design des herausgebenden Unternehmens.

Da die meisten Hausherstellern ihren Kunden ein breites Auswahlspektrum an Ausstattungen anbieten, die sich wiederum in den Pflegeanleitungen niederschlagen, ist nahezu jede Anleitung dem einzelnen Haus anzupassen. Hinzu kommen unterschiedlichste Ausbaustufen, die ebenfalls den Umfang der jeweiligen Anleitung bestimmen.

Um den Qualitätsanforderungen gerecht zu werden, empfiehlt sich in der Entwurfsphase das Hinzuziehen eines technischen Redakteurs oder die Vergabe an einen spezialisierten externen Dienstleister. So erstellt die Firma net-haus GmbH aus Berlin bereits seit Jahren Gebrauchsanleitungen für Immobilien im Kundenauftrag. Haben sich Unternehmen für die Erstellung der Anleitungen „inhouse“ entschieden, so sollte in jedem Fall auch ein spezielles Redaktionssystem, zum Beispiel der net-haus Instruktor eingesetzt werden. Redaktionssysteme sind heute in der Lage, in wenigen Minuten Anleitungen an das konkrete Projekt anzupassen. Zusätzlich können Multimediaformate wie Anleitungen auf CD-ROM erzeugt und die Anleitungen in mehreren Sprachen ausgegeben werden.

Weitere Informationen unter [www.net-haus-service.de](http://www.net-haus-service.de)