Ein neues Medium optimiert den Support

Artikel vom **11. April 2024**
Elektronische Systeme für das Winterdienstmanagement

Mit einem neuen Serviceangebot hat der Winterdienstspezialist Bucher Municipal Wernberg genau ins Schwarze getroffen – die Service-Tutorials kommen bei den Kunden bestens an.

Im Einsatzgebiet München und Umgebung ist die Klinger GmbH ein zuverlässiger Winterdienst-Lohndienstleister (Bild: Klinger GmbH).

Bucher Municipal steht für Innovationen und Qualität und engagiert sich dafür, seinen Kunden eine bestmögliche Betreuung auch nach dem Kauf zu gewährleisten. Ein umfassender Service und kompetente Beratung spielen in der Kundenbeziehung eine besonders wichtige Rolle und spiegeln die Werte von Bucher wider. Der Kundenservice ist das Aushängeschild eines jeden Unternehmens.

Armin Schell ist vom praktischen Nutzen der Service-Tutorials mehr als überzeugt Bild: Bucher Municipal).

»Winter Service Tutorials«

Die Bucher Municipal Wernberg GmbH bietet ihren Kunden die Möglichkeit, sich ohne Wartezeiten bei technischen Fragen selbst zu helfen – mithilfe der Bucher Municipal »Winter Service Tutorials« werden erklärungsbedürftige Produkte in kurzen Step-by-Step-Videos einfach erklärt. Anwender gelangen dadurch schnell und unkompliziert an dringend benötigte Informationen.

Anhand von detaillierten Schritten werden komplexe Sachverhalte verständlich aufbereitet. Die Tutorials sind jederzeit und überall auf YouTube verfügbar und ermöglichen es dem Anwender, sich die entsprechenden Informationen, die er ad hoc benötigt, abzurufen.

Thomas Kölbl, der Service-Leiter der Bucher Municipal Wernberg GmbH, hat bereits viel positive Resonanz bezüglich der Service-Videos erhalten: »Das Feedback unserer Kundschaft ist überwältigend. Es freut uns enorm, dass wir unseren Kunden mithilfe der Tutorials weltweit helfen können, zumal es oftmals nur Kleinigkeiten sind. Die Videos unterstützen uns ungemein dabei, unserem Gegenüber die Thematik visuell zu verdeutlichen – da sagen Bilder eben oftmals mehr als Worte.

Bisher haben wir bereits über 30 Service-Tutorials veröffentlicht, weitere werden folgen rund um die Themen Streuautomaten, Schneepflüge, Bedienpulte und Kommunalhydraulik-Anlagen.«

Auch Geschäftsführerin Victoria Rasoulkhani ist vom Nutzen der Videos überzeugt: »Mit unseren Service-Videos unterstützen wir den Anwender zeitnah und effektiv, erklären Vorgänge verständlich und machen komplexe Themen greifbar. Ein erheblicher Pluspunkt, der uns von Mitbewerbern abhebt.«

In der Praxis haben die Service-Tutorials auch großen Anklang gefunden. Der Inhaber der Klinger GmbH, Michael Klinger, hat bereits vermehrt auf die Erklärvideos zurückgegriffen: »Die kurzen Tutorials bieten eine Fülle an Informationen und dienen als Gedankenstütze für den Anwender. In bestimmten Situationen ist dieses Detailwissen nicht immer präsent – daher ist es praktisch jederzeit und überall auf diese hilfreichen Videos auf YouTube zurückgreifen zu können. Unnötig lange Telefonate gehören der Vergangenheit an. Die detaillierten Step-by-Step-Anleitungen ermöglichen es, im Handumdrehen das Gesehene in der Praxis anzuwenden. Ein Service, der die Bucher Municipal Wernberg GmbH von anderen Winterdienstherstellern abhebt«, so Michael Klinger.

Bucher Municipal Wernberg GmbH
Infos zum Unternehmen

Bucher Municipal Wernberg GmbH
Weidachstr. 1
D-92533 Wernberg-Köblitz

09604 93267-0

info-wernberg.de@buchermunicipal.com

www.buchermunicipal.com

© 2025 Kuhn Fachverlag