

Berlin, 06. September 2022

Pressemitteilung

MagicManuals® - Aufbauanleitungen wie von Zauberhand

Ab jetzt wird magisch montiert. Denn heute ist der Go-Live für MagicManuals®, ein Customer-Self-Enabling-Portal der watchandbuild.com GmbH. Mit der MagicManuals®-Lösung haben Hersteller von erklärungsbedürftigen B2C-Produkten die Möglichkeit, in nur 15 Minuten und mit nur wenigen Klicks ein Self-Service-Portal im Look and Feel der jeweiligen Marke für die Endkunden aufzusetzen. Dort können alle Informationen als Video, 3D-Animation, Bild oder Text hochgeladen werden, die benötigt werden oder dabei unterstützen, ein Produkt aufzubauen oder in Betrieb zu nehmen. Somit eignen sich die MagicManuals® für eine Vielzahl von Branchen, wo Aufbau und Montage den Unterschied machen wie zum Beispiel bei Möbeln und Einrichtungsgegenständen, Elektro-, Spiel- und Sportgeräten oder KfZ-Teilen und -Zubehör etc.

„Wir kaufen als Verbraucher Produkte, die unser Leben verbessern sollen. Unverständlich und kompliziert gestaltete Montage- oder Betriebsanleitungen trüben jedoch die Freude nach dem Kauf und sorgen für Unzufriedenheit und Frust. Für die Anbieter von erklärungsbedürftigen Produkten ist dies ein Problem, da sich verärgerte Kundinnen und Kunden negativ auf Umsatz und Profit auswirken“, sagt Arnd Rubart, Gründer der watchandbuild.com GmbH.

Für Marken, Hersteller und Händler bieten die MagicManuals® deshalb vielerlei Vorteile: Entscheidend ist, dass sich der Aufwand und die Kosten für den Kundenservice deutlich reduzieren lassen, weil die Endverbraucher schnell und zielsicher „Hilfe zur Selbsthilfe“ finden und kostenintensive Kanäle wie Telefon, E-Mail und Chat entlastet werden. Mit der anwenderfreundlichen Navigation verbessern die MagicManuals® die Customer Experience und erhöhen letztlich die

Kundenzufriedenheit. Die MagicManuals® ermöglichen darüber hinaus eine Interaktion mit den Anwendern, so dass wertvolles Feedback der Kunden über die Produkte und deren Montage eingesammelt und für die Prozessoptimierung verwertet werden kann. Zudem können Anreize für Cross- und Upselling geschaffen werden.

„Die MagicManuals® setzen da an, wo es weh tut, sowohl für die Kunden als auch für die Anbieter. Deshalb ist die Lösung so wertvoll, weil sie die Prozesse an entscheidenden Stellen verbessert. Reklamationen, Retouren und Fehlteilbestellungen lassen sich mit dem Self-Service-Portal nicht nur besser managen, sondern in Summe auch deutlich reduzieren“, sagt Heinrich Erkens, Co-Gründer der watchandbuild.com GmbH.

Als Software-as-a-Service lassen sich die MagicManuals® ohne weitere technische Integration nutzen. Für jeden Kundenbedarf – Kostenoptimierer, Markengestalter und Enterprise-Kunden – wird ein passendes Paket angeboten, das als monatliches oder jährliches Abonnement pro Produkt bzw. pro Anleitung abgerechnet wird. Mit der SaaS-Struktur steht den Marken Anbietern somit erstmals eine selbst administrierbare und skalierbare Lösung zur Verfügung.

Über watchandbuild.com GmbH:

Das Gründerteam verfügt über langjährige, sich ergänzende Erfahrungen und Expertisen: Arndt Rubart (55), CEO, in der Gestaltung von schlagkräftigen Kundenservice-Lösungen, Heinrich Erkens (54), CFO, in der Kosten- und Prozessoptimierung. Die Gründer haben sich 2001 bei einem Start-up für die Digitalisierung von PKW kennengelernt.

Seit diesem Zeitpunkt haben sie in verschiedenen Funktionen Neugründungen, Start-ups und Wachstumsunternehmen gestaltet. Für Ihre Watch & Build-Engine, eine Lösung für die Möbel- und Einrichtungsbranche, haben die beiden im Mai 2022 den „German Innovation Award“ in Gold erhalten. Die watchandbuild.com GmbH wird auf Grund des innovativen Charakters ihrer Lösungen im Rahmen des Programms „INVEST - Zuschuss für Wagniskapital des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz“ gefördert und hat darüber hinaus den „GründungsBONUS“ der Investitionsbank Berlin erhalten.

Kontakt:

watchandbuild.com GmbH

Wolfener Straße 32-34

Haus K

12681 Berlin

Tel. +49 30 39 770 770

E-Mail mail@magicmanuals.com