

---

**KVD® - Der Service Verband**  
**Bewerbung für:**  
**„Service Management Preis 2010“**



**Autor:** Dipl.- Ing. Patrick Golnik, MBA

**Firma:** PENTAX Europe GmbH

**Wettbewerb:** Service Management Preis 2010

**Titel:** "Training und Ausbildung durch Utility Filme"

**Datum :** Hamburg, den 28. Juni 2010

**Organisation:** **Kundendienst-Verband Deutschland e.V.**  
Geschäftsstelle  
Pliesterbeckerstr. 165  
46284 Dorsten

**Inhaltsverzeichnis:**

**I. Einleitung:..... 3**  
**II. Problemstellung:..... 3**  
**III. Zielsetzung: ..... 4**  
**IV. Erfahrung: ..... 5**

## **I. Einleitung:**

Diese Arbeit beschäftigt sich mit der Entwicklung von sogenannten Utility Filmen im technischen Maintenance Bereich. Unter einem Utility-Film versteht man einen sprachfreien oder spracharmen interaktiven Anleitungsfilm, der aus einzelnen, miteinander verlinkten Videoclips besteht. Jeder Handlungsschritt wird in einem separaten, wenige Sekunden langen Videoclip dargestellt. Der Anwender kann sich einen Videoclip ansehen und anschließend die Handlung ausführen. Auf diese Weise wird der gesamte Arbeitsvorgang schrittweise veranschaulicht.

Die Firma PENTAX Europe GmbH vertreibt in der EMEA Region medizinische Endoskope und bietet dementsprechend auch einen Reparatur- und Instandhaltungsservice dafür an. Dieser Service wird dabei außerhalb Deutschlands von Partnern mittels eines Distributorenvertrags angeboten. Um hier den hohen Qualitätsstandard zu erfüllen, werden die Techniker dieser Partner in der Firmenzentrale in Hamburg regelmäßig ausgebildet.

## **II. Problemstellung:**

Zum Einen ist diese Ausbildung der Techniker immer mit einem entsprechenden Kostenaufwand verbunden, da die Schulung gewöhnlich mindestens ein bis zwei Wochen dauert. Hierzu zählen beispielsweise die Unterbringung in einem Hotel, Verpflegungskosten sowie Flug- und oftmals auch behördliche Reisekosten, wie zum Beispiel Visaanträge. Darüber hinaus erlaubt das limitierte Zeitfenster der Schulung bei entsprechender hohen Komplexität der Endoskope aber auch der Vielzahl möglicher Fehler und deren Behebung oftmals nur einen kleinen Einblick. In der Praxis hat sich daher eine anschließende Betreuung der Techniker über Telefon und E-Mail eingeschaltet, die natürlich oft auch zu Missverständnissen führt und Fragenstellungen aber auch gleichfalls Antworten wiederum neue Fragen aufwerfen. Auch der schnelle Fortschritt und Wandel in der Technik, wie neue Geräteserien, modifizierte Modelle oder neue Features in der Bedienung erfordern eine stetige Nachschulung. Letztendlich gibt es in einigen Ländern aufgrund von komplexen zollregulatorischen Bestimmungen oder gar Ausfuhrverboten keine Möglichkeit schwierige oder technisch aufwendige Reparaturen in die Firmenzentrale von Pentax nach Hamburg zu schicken, um den

Fehler dort durch die erfahrenen Kollegen schnell und einfach beheben zu lassen. So hat sich beispielsweise zu Beginn des Jahres ein konkreter Problemfall bei einem russischen Distributor ereignet, der an einem Ultrachallendoskopstecker eine Instandhaltungsmaßnahme durchführen wollte.

### **III. Zielsetzung:**

Da die Techniker in Russland keine Schulung auf diesen Gerätetypen erhalten hatten und das Auseinanderbauen und Zusammenbauen dieses Steckers mit einigen „Kniffen“ verbunden ist, entsprang die Idee, diese Problematik für zukünftige Fälle in einem entsprechenden Video nachvollziehbar zu veranschaulichen. Das Video sollte den gesamten Vorgang des Zerlegens und des Zusammensetzens darstellen und mit einer kurzen sprachlichen Anleitung auf Englisch abgerundet werden. Grundlegende Parameter dabei waren:

- **Einfache Handhabung**
- **Verständlichkeit**
- **Chronologischer Ablauf des Reparaturvorgangs**
- **Filmlänge zwischen 30 und maximal 45 Minuten**
- **Alle einzelnen Reparaturschritte und Werkzeuge sollten mit dargestellt werden**
- **Beachtung sicherheitsrelevanter Themen**
- **PC Kompatibilität**

Langfristig soll bei erfolgreichem Abschluss eine Serie mit speziellen Reparaturvorgängen an Endoskopen eine kleine Filmreihe entstehen, die stetig erweitert wird und den Partnern aber auch internen Technikern bei komplexen Fällen als Hilfestellung und Reparaturanleitung zur Verfügung steht.

#### **IV. Umsetzung und Ergebnis:**

Begonnen wurde anhand der analysierten Fragestellung des Technikers den Reparaturablauf in Form eines Drehbuchs zu strukturieren, Dabei wurden die einzelnen Filmsequenzen auch zeitlich bewertet, denn das Ziel war es, einen kurzen Film herzustellen, der aber dennoch alle Schritte berücksichtigt, so dass der Techniker zeitgleich die gezeigten Schritte praktisch wiederholen kann. Anschließend wurden in einem dreier Team mit Hilfe einer Videokamera die Schritte gemäß Drehbuch gefilmt. Mittels einer Videobearbeitungssoftware wurden die Szenen zusammengeschnitten und sprachlich nachbearbeitet und anschließend auf DVD gebrannt. Es entstand ein etwa halbstündiger Film, der zukünftig Technikern mit der gleichen Problematik zur Verfügung gestellt werden kann.

#### **IV. Erfahrung:**

Die Anwendung hat als Feedback bei Technikern von externen Partnern aber auch intern große Zustimmung gefunden. Selbst unerfahrenen Technikern können komplexe Reparaturen mittels dieses Hilfsmittels anvertraut werden und sie können dadurch eigenständig Erfahrungen sammeln. Aus diesem Grund sollen zukünftig auch die Pentax Techniker in dieses Projekt integriert werden und Ihre Vorschläge für komplizierte bzw. aufwendige Reparaturen abgeben. Die firmeninterne Schulungsabteilung - Pentax Campus - wird die Auswahl für weitere Utility Filme koordinieren. Langfristig sind sogar Anwendungsfilme für den Endkunden in der Handhabung geplant, denn auch im Bereich „Präventive Maintenance“ können diese Filme ein hilfreiches Werkzeug und Informationsmittel für den Kunden sein, letztendlich sogar als Marketing Tool funktionieren. Auch eine Planstelle innerhalb der Trainingsabteilung konnte durch dieses Projekt mit angestoßen und unterstützt werden. Der Aufwand für das Filmprojekt waren circa 40 Stunden mit 3 Personen inkl. Nachbearbeitung. Die Kosten für Kamera & Zubehör (Software, Kamerastativ, Speicherkarte, Mikrofon) betrugen 625,96 Euro.

**-Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!-**