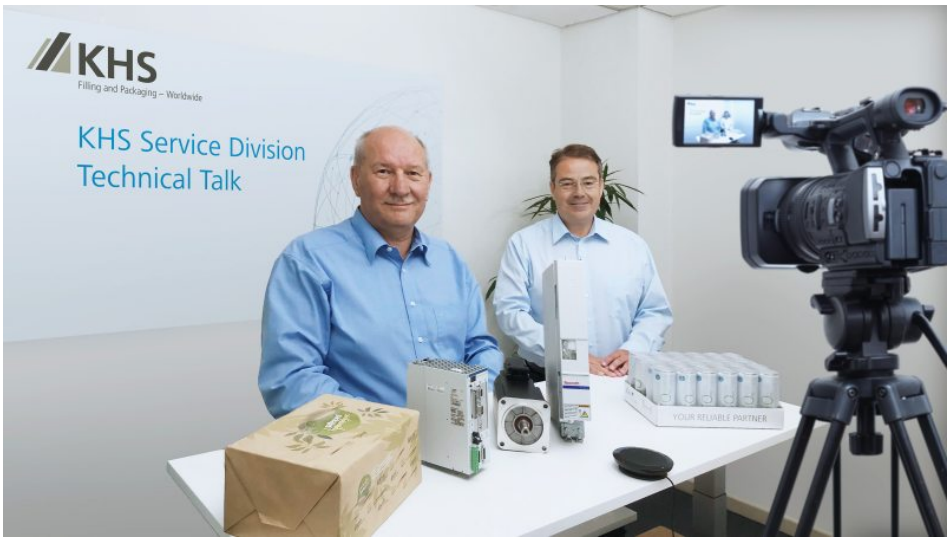
Digitales Format für den Kundenaustausch

Artikel vom **4. Oktober 2022**
Verpackungsmaschinen, Palettiermaschinen / Abräumer

Aufgrund der Coronakrise wurden zahlreiche Messen weltweit abgesagt, was Auswirkungen auf den direkten Dialog mit Anwendern hat. Um den Austausch weiter zu fördern und zu stärken, hat KHS sogenannte »Technical Talks« etabliert, um Kunden die Möglichkeit zu bieten, sich über aktuelle Entwicklungen zu informieren und auf dem neuesten Stand der Maschinentechnik zu bleiben.



Experten sprechen im hauseigenen Studio z. B. über Verpackungsalternativen (Bild: KHS).

Mittlerweile sind die »Technical Talks«, die einem realen Gespräch möglichst nahe kommen sollen, zu einem festen Bestandteil der Kommunikation von KHS mit seinen Kunden geworden. Aus den ersten Veranstaltungen, die über Themen wie Bauteilabkündigung von Steuerungskomponenten und neue Serviceprodukte für Kisters-Verpackungsmaschinen informierten, hat sich die Idee stetig weiterentwickelt. So entstehen regelmäßig neue Online-Veranstaltungen in Form von Live-Events, bei denen eine TV-Kamera den Platz der Teilnehmenden einnimmt. In 60-minütigen Sessions

präsentieren KHS-Expertinnen und -Experten Produkte und Umbauten mit Fokus auf jeweilige Besonderheiten sowie deren Nutzen. In mehreren Feedbackrunden sucht man den intensiven Austausch mit Anwendern, um spezifische Bedürfnisse abzuklären und im Gespräch bzw. im Chat auftretende Fragen direkt zu beantworten. »Längst sind die virtuellen Events keine auf die Pandemie beschränkte ›Notfallmaßnahme‹ mehr«, sagt Armin Wille, Head of Service Sales bei KHS. »Vielmehr bilden sie eine eigenständige und kontinuierlich wachsende Plattform, die durchaus auch Optionen offenhält, über den umfassenden KHS-Service unseren Kunden hinaus attraktive Themen anzubieten.« Einen Schwerpunkt bildet aktuell z. B. die Thematik umweltfreundliche Verpackungen. Dabei geht es um Möglichkeiten zur Reduzierung des CO2-Ausstoßes oder um Umbauten, die für die Umsetzung der Einweg-Kunststoffrichtlinie der EU erforderlich sind. Themen, die den Anwendern selbst unter den Nägeln brennen, werden in die Veranstaltung integriert, um sicherzustellen, dass sich ein echter Dialog entwickeln kann. Dazu zählen z. B. Bauteilabkündigungen über das gesamte KHS-Portfolio hinweg, deren technische Lösungen möglichst direkt besprochen werden. Das Veranstaltungskonzept ist global ausgelegt, wobei die einzelnen Termine aufgrund der Zeitverschiebung regional stattfinden. So fanden bereits Talks mit PepsiCo in Asien, für San Miguel auf den Philippinen, mit Heineken in Nigeria oder in Brasilien für das gesamte südamerikanische Coca-Cola-Netzwerk statt.

Sprachbarrieren überwinden

Schwieriger sei es, die Sprachbarriere zu überwinden, hat Armin Wille festgestellt. »Man geht immer davon aus, dass die Welt Englisch spricht, aber reicht das überall, um flüssig zu kommunizieren und komplexere Sachverhalte zu klären?« Aus diesem Grund hat KHS in Brasilien die Idee aus der Zentrale aufgegriffen, in Eigenregie umgesetzt und in sein umfassendes Portfolio digitaler Angebote integriert. »Unsere Kunden erwarten von uns, dass wir auch in schwierigen Zeiten in ihrer Muttersprache persönlich mit ihnen den Austausch pflegen und aktuelle Themen direkt besprechen. Insofern sind die digitalen Kundenmeetings eine willkommene Plattform, um in Kontakt zu bleiben«, sagt Franz Beissel, Managing Director von KHS Brasilien. »Das hat uns darin bestärkt, Personal in weiteren Regionen zu schulen, damit sie die ›Technical Talks‹ selbst in ihrer jeweiligen Landessprache durchführen können«, sagt Wille. »Alle sind sich einig, dass der Austausch mit ausgewiesenen Experten in Echtzeit von großem Nutzen ist – sowohl für unsere Kunden als auch für KHS.«

Hersteller aus dieser Kategorie

Clemens Getränketechnik GmbH & Co. KG
Justus-von-Liebig-Str. 1a
D-54516 Wittlich
06571 929-136
info@clemens-gt.com
www.clemens-gt.com
Firmenprofil ansehen

KOCH Robotersysteme
Ringstr. 9
D-56307 Dernbach
02689 9451-0
box@koch-roboter.de
www.koch-roboter.de
Firmenprofil ansehen

© 2025 Kuhn Fachverlag