

DOCX GMBH, BIELEFELD

Technik einfach erklärt

Jeder, der ein neues Produkt kauft, ist dankbar für eine übersichtliche und verständliche Anleitung – besonders wenn es um eine komplexe Montage oder Bedienung geht. Seit 1993 hat sich das Bielefelder Unternehmen DOCX GmbH darauf spezialisiert, Technik verständlich zu erklären. Der Club Report sprach mit der Firmen-Mitgründerin Anne-Kathrin Goldstein.



Anne-Kathrin Goldstein,
Gründungsmitglied
DOCX GmbH

Frau Goldstein, wenn Sie auf 25 Jahre DOCX zurückblicken, was macht Sie stolz?

Das möchte ich mit einem Zitat von Wilhelm von Humboldt beantworten: „Im Grunde sind es doch die Verbindungen mit Menschen, die dem Leben seinen Wert geben.“ Bei unserer Arbeit stehen wir in engem Kontakt zu unseren Kunden, damit wir ihre Produkte zielgruppengerecht beschreiben können. Besonders freut mich, dass wir über einen so langen Zeitraum partnerschaftlich mit unseren Kunden, aber auch in unserem Team, erfolgreich zusammenarbeiten.

Wie sieht das in der Praxis aus?

Unsere Kunden kommen aus ganz unterschiedlichen Branchen, entsprechend variationsreich sind unsere Dokumentationen – vom Blockheizwerk über Dunstabzugshauben, Medizingeräte, Tor- und Antriebstechnik bis hin zu Bad- und Sanitäreinrichtungen, um nur einige Beispiele zu

nennen. Unsere Aufgabe ist es zunächst, die Produkte unserer Kunden kennenzulernen und zu verstehen. Im nächsten Schritt bereiten wir die Daten und Informationen zum Produkt auf, selbstverständlich unter Berücksichtigung der rechtlichen und normativen Anforderungen. Dabei nehmen wir die Sicht der Benutzer ein, denn die Zielgruppe ist in diesem Prozess von zentraler Bedeutung. Als Komplettanbieter kümmern wir uns um Konzept, Layout, Text, Fotos, Illustrationen, Übersetzungen, Publikation und Verwaltung der Anleitungen im DOCX-Redaktionssystem. Unseren Kunden bieten wir dadurch eine große Entlastung.

Was haben technische Dokumentationen mit Marketing zu tun?

Eine ganze Menge, denn nach dem Erwerb ist die Anleitung oft der erste Kontakt mit dem Produkt. Ist diese Erfahrung gut, beispielsweise wenn die Montage reibungslos gelingt, fasst der Benutzer Vertrauen

zum Hersteller. Somit ist die technische Dokumentation eine zentrale Schnittstelle zwischen Kunden und Unternehmen. Ich würde mir wünschen, dass mehr Unternehmen die Erstellung von technischen Dokumentationen nicht als lästige Pflicht, sondern als Chance begreifen, ihr Image zu steigern und Kunden langfristig zu binden.

Wie geht es weiter mit DOCX?

Wir sind in der erfreulichen Situation, dass wir auf Expansionskurs sind. Eine Herausforderung dabei ist, Nachwuchskräfte für unsere technische Redaktion zu finden.

www.docx.de