

E-Day:14

Kundenbindung durch Webinare

Martina Jungert-Deutner
Produktmanagement ProSaldo Buchhaltungsprogramme



haude electronica.
Software für Ihren Erfolg.

haude electronica – seit 1999

haude electronica entwickelt seit 1999 erfolgreich Software für Unternehmen und Privatanwender in den Bereichen **Finanzen, Rechnungswesen und Steuern**. Die Unternehmensgruppe blickt auf über 40 Jahre Erfahrung bei Softwareentwicklung und Rechenzentrumslösungen zurück.

haude electronica - Innovation

haude electronica ist ein stark **innovationsorientiertes** Unternehmen. Mit hochwertigen und innovativen Cloud-Angeboten zählt das Unternehmen zu den Vorreitern in der Branche. So hat haude electronica bereits 2010 **die erste österreichische Cloud-Lösung** für Fakturierung und Buchhaltung - ProSaldo.net - vorgestellt und wurde dafür mit internationalen Technologiepreisen und TV-Beiträgen ausgezeichnet.

haude electronica - Partner

Seit Jahren ist haude electronica auch **angesehener Entwicklungspartner** für Ministerien, Banken und andere Institutionen. Zu den zahlreichen Kooperationsprojekten zählen namhafte Lösungen, wie zum Beispiel der Familienrechner des BM für Finanzen und die erfolgreiche Businessplan-Software „Plan4You easy“ von WKO und aws.

Am Anfang war...

... die Suche nach neuen Möglichkeiten

- Kunden ortsunabhängig zu erreichen
- In zeitlich kurzen Einheiten Informationen präsentieren zu können
- Mitarbeiter in den Unternehmen – für nachhaltigen Produkteinsatz – zu erreichen



Wir entschieden...

... wir wollen Webinare!

Es folgte: das erste Webinar.

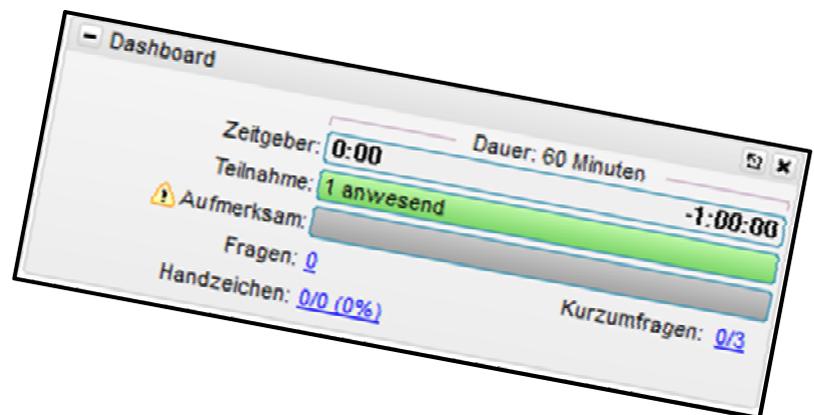
Dazu die Erkenntnis: Seminare ≠ Webinare



Das Hauptaugenmerk...

... muss auf der Aufmerksamkeit des Teilnehmers liegen!

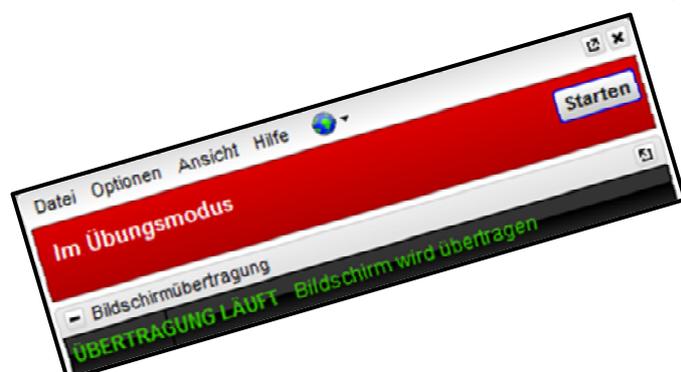
Sowohl der Webinar-Moderator als auch das tägliche Arbeitsumfeld (e-mail, Telefon, Kollegen,...) wollen die Aufmerksamkeit des Teilnehmers!



Vorteile...

... von 2 oder mehr Moderatoren

- Wechselnde Stimmen und Sprechweisen verhindern Monotonie
 - Unterschiedliche Rollen bringen Abwechslung
 - Kurze Pausen zwischen Sprechabschnitten
 - Bildschirmwechsel ohne Unterbrechung für Teilnehmer



Kommunikation...

... mit den Teilnehmern planen!

- Persönliche Kommunikation unterscheidet Webinar von Video!
- Feedback einholen
- Teilnehmer zu Fragen aktiv motivieren!
- Umfragen während des Webinars



Webinare...

... sind das Werkzeug für Ihre Ideen!

- Präsentieren Sie die fachliche Kompetenz Ihres Unternehmens
- Zeigen Sie Ihren Kunden persönlich den optimalen Einsatz Ihrer Produkte!
- Setzen Sie auf persönliche Kommunikation dort wo Ihr Kunde will!
- Binden Sie die Mitarbeiter, die täglich mit den Produkten arbeiten, in die Kommunikation ein!

Tipps und Tricks

Zielgruppe

Wenn Sie nicht sicher sind, ob Ihre Einladung an eine ausnahmslos besonders web- und webinar-affine Zielgruppe geht, erläutern Sie genau, was ein Webinar ist, was der Teilnehmer dafür braucht und warum sich die Teilnahme lohnt.

Vorbereitung

Konzipieren Sie Ihr Webinar so exakt als möglich. Langwieriges Suchen oder Öffnen von Dateien gehen zu Lasten der Aufmerksamkeit Ihres Teilnehmers.

Überlegen Sie wie während des Webinars die Kommunikation mit den Teilnehmern erfolgen soll (mündlich, schriftlich) und wann Sie darauf eingehen wollen. Ein Webinar ist kein Video und lebt von der Kommunikation mit den Teilnehmern.

Überlegen Sie genau, wie Sie Ihr Thema aufbereiten. Bei einem Webinar muss gesprochener Text genauso gut überlegt sein wie die Visualisierung.

Vermeiden Sie textlastige Folien, sonst liegt die Aufmerksamkeit am Lesen und nicht am Zuhören.

Webinare sollen dem Teilnehmer mit möglichst geringem Zeitaufwand ein Maximum an wichtiger Information bieten. Planen Sie genau, wie lang Ihr Webinar dauern soll und halten Sie sich möglichst daran – der Teilnehmer soll nicht befürchten, dass ihm das nächste interessante Webinar nicht wie angekündigt eine ¼ Stunde, sondern letztlich eine Stunde Zeit kostet.

Den Leitfaden des Moderators niemals als Volltext schreiben, sondern in Stichworten und in großer, ganz leicht lesbarer Schrift. Präsentieren und lesen gleichzeitig ist idR kaum möglich und oftmals wird der Teilnehmer hören, dass der Text vorgelesen wird.

Konzipieren Sie den Text in Ihren Worten und Ihrer Sprechweise, diese soll nicht gekünstelt und unnatürlich klingen.

Starten Sie Ihr Webinar - nach der persönlichen Vorstellung des Moderators/Moderatoren - immer mit der Vorstellung der von Ihnen verwendeten Webinarsoftware damit auch Teilnehmer, die das erste Mal an einem Webinar mit dieser Software teilnehmen, das Webinar uneingeschränkt nutzen können (mit Bild/Bildern).

Verzichten Sie keinesfalls darauf das Webinar ausreichend zu üben!

Achten Sie darauf, dass alle Moderatoren und Chater mit der Webinarsoftware sehr gut vertraut sind!

Umgang mit Fragen

Motivieren Sie die Teilnehmer Fragen zu stellen –achten Sie aber streng darauf, dass im Webinar niemals betriebsinterne Informationen des Teilnehmers besprochen werden wenn er mit seiner Frage unabsichtlich solche Informationen preisgibt.

Behandeln Sie Fragen nur dann mündlich vor allen Teilnehmern wenn diese Fragen auch für einen größeren Teil der Teilnehmer interessant ist. Sonst lieber den Teilnehmer im Anschluss per Telefon und e-mail individuell beraten.

Die Webinarsoftware

Eine gute Webinarsoftware sollte folgende Funktionen haben:

- Übersicht, ob die Teilnehmer ein Tonempfangsgerät angeschlossen haben
- Weitergabe der Moderation
- Bedienung eines Bildschirmes durch mehrere Moderatoren
- Übungsmodus
- Geschützten Bereich in dem sich Moderatoren während der Übertragung unterhalten können

Der Start

Legen Sie sich eine ganz exakte Checkliste an und gehen Sie diese – wie der Pilot im Flugzeug – vor dem Start Punkt für Punkt durch. Bei den vielen Optionen und Einstellungsmöglichkeiten im Webinar übersieht man sonst leicht etwas.

Darin sollte enthalten sein:

- Alle Telefon und Handys lautlos geschaltet?
- Sind andere Mitarbeiter über das Webinar informiert? Schließen Sie und bringen Sie Info-Schilder an die Türen, um Störungen zu vermeiden.
- Mit welchen Einstellungen der Webinarsoftware wird das Webinar abgehalten?
- Um welche Uhrzeit müssen Moderatoren und Chater (sollte mind. 10 Minuten vor Start sein) eingeloggt sein?
- Wer startet die Bildübertragung?
- Sind die Mikros aller Moderatoren funktionsfähig, eingeschaltet, Lautstärke geprüft? (Toncheck)

- Alle Bildschirme für die erste Einheit vorbereitet?
- Wer startet die Tonübertragung?
- Wer checkt beim Start ob Bild- und Tonübertragung aus Teilnehmersicht wirklich passen?
- Wer ist für den Chat verantwortlich?
- Bei mehreren Moderatoren: Wird die Moderation vom erste Moderator ÜBERGEBEN oder HOLT der zweite Moderator den Bildschirm (sind idR unterschiedliche Funktionen in der Webinarsoftware, und es sollte nicht Gefahr bestehen, dass jeder Moderator auf den anderen wartet)
- Wer koordiniert im Notfall (Internetausfall, Fehler, sonstiges Unvorhersehbares...) die Reaktion darauf?

Ende des Webinars

Es ist üblich, das Webinar nach dem Ende der Präsentation weiterlaufen zu lassen, damit die Teilnehmer noch Fragen stellen können. Machen Sie jedoch deutlich, dass die Präsentation selbst zu Ende ist, Sie für Fragen im Chat noch anwesend bleiben und lassen Sie die Teilnehmer nicht im Unklaren, ob da noch etwas kommt oder nicht.

Zeigen Sie eine Bildschirmansicht, wohin sich der Teilnehmer für spätere Fragen, telefonische Kontaktaufnahme usw. wenden kann.