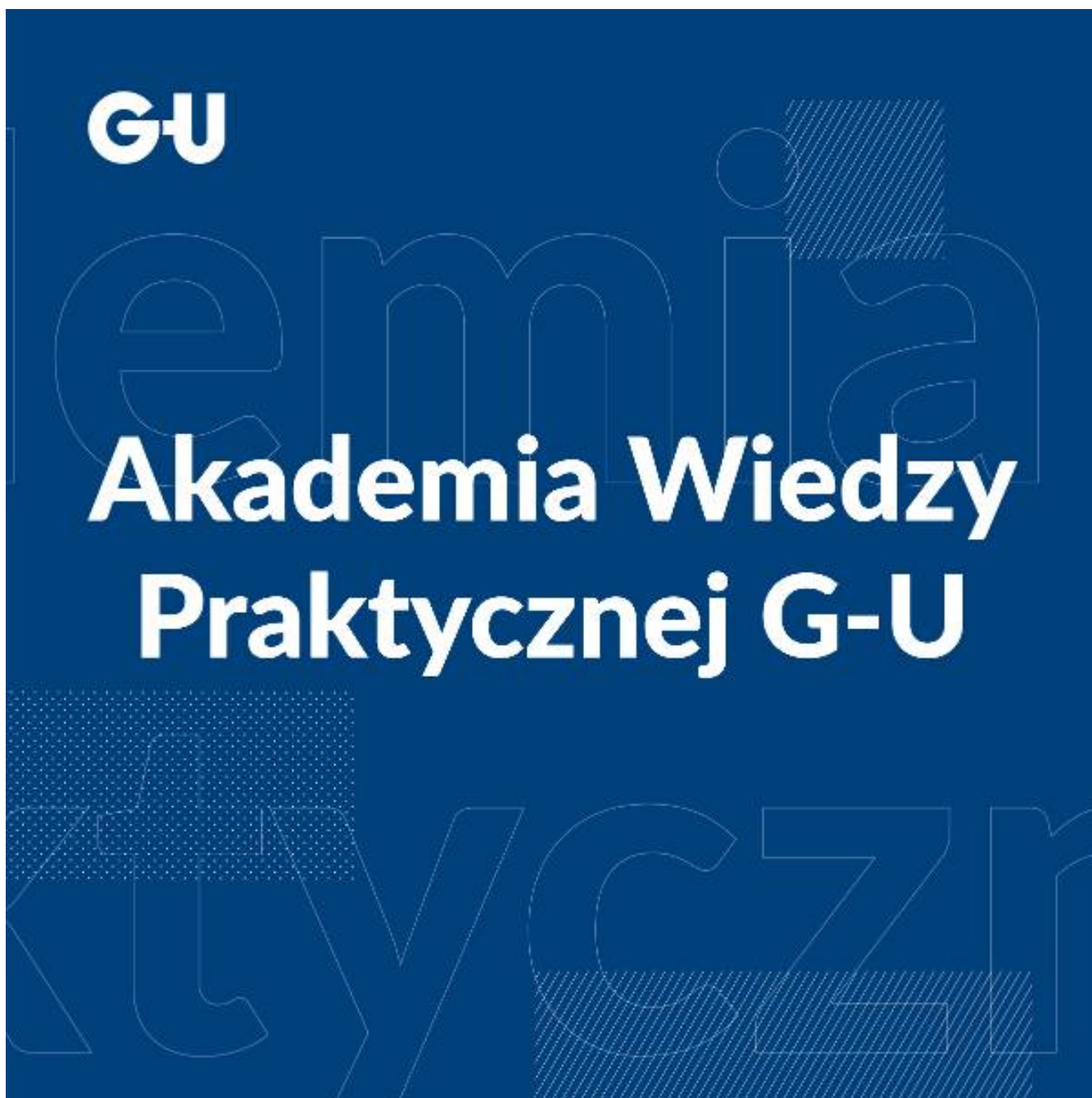
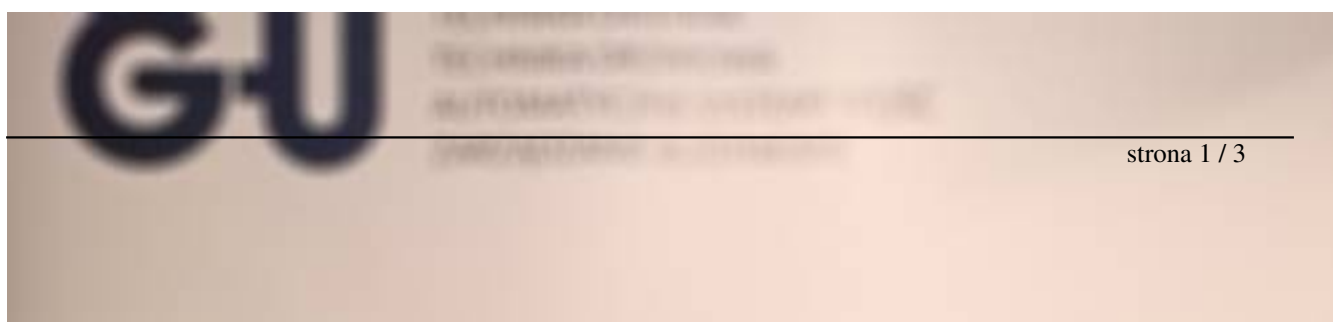




„Akademia Wiedzy Praktycznej” G-U to innowacyjne podejście do kwestii komunikacji i budowania zaufania na linii marka – klient. Skąd pomysł na stworzenie filmowego poradnika technicznego dla klientów, jakie zagadnienia są w jego ramach omawiane, czy producenci stolarki pytają o to samo, o co klienci ostateczni? Na te i inne pytania odpowiada **Tomasz Bartol**, inżynier wsparcia technicznego i rozwoju w G-U Polska



G-U Polska uruchomiło na swoim kanale YouTube „Akademię Wiedzy Praktycznej”. Czym jest Akademia i skąd pomysł na jej założenie?

O tym, aby stworzyć coś w rodzaju poradnika technicznego dla klientów, myśleliśmy od dawna. Wiedzieliśmy, że zapotrzebowanie jest duże. Zależało nam na tym, aby klienci mieli łatwy dostęp do porad, a same porady były konkretne i praktyczne. Ponieważ wiele pytań od klientów często się powtarza, początkowo myśleliśmy o rozbudowanej bazie danych, która zawierałaby odpowiedzi na te najczęściej się pojawiające. To jednak nie było optymalne rozwiązanie. Na pomysł instrukcji filmowej wpadliśmy przypadkiem. Jeden z klientów poprosił o wyjaśnienie, jak zmienić funkcje w zamku BKS EK 1970. Postanowiliśmy wyjaśnić to na nagraniu, aby rozwiązać ewentualne wątpliwości. I to okazało się strzałem w dziesiątkę – klient nie miał żadnego problemu ze zmianą funkcji. Opublikowaliśmy więc film w Internecie i rozpoczęliśmy prace nad kolejnymi. Obecnie w „Akademii Wiedzy Praktycznej” mamy około 20 odcinków i cały czas pracujemy nad kolejnymi. Bo pytań technicznych od klientów mamy wiele.

O jakie kwestie najczęściej pytają?

To są zazwyczaj pytania o podstawowe techniczne sprawy. Na przykład o to, jak coś podłączyć, jak coś uruchomić, w jaki sposób przeprowadzić autotest, jak zaprogramować czytnik. Tak naprawdę wszystkie te kwestie są omówione w instrukcjach obsługi dołączanych do naszych produktów, ale wersja filmowa jest chyba bardziej przystępna, a na pewno nie pozostawia pola do własnej interpretacji. Nasze filmowe poradniki są krótkie, konkretne i pokazują dokładnie, jakie czynności należy wykonać w danym przypadku. Jeśli klienci mają problem z techniczną obsługą całego systemu, wyjaśniamy to indywidualnie, tym bardziej, że wiele zaawansowanych rozwiązań jest „szytych na miarę”, a ich poziom techniczny nie zawsze byłby zrozumiały dla przeciętnego odbiorcy.

Czy producenci stolarki okiennej pytają o to samo, o co klient ostateczny?

Te pytania rzeczywiście się różnią. Jeśli chodzi o producentów okien i drzwi, są to zazwyczaj kwestie typowo techniczne, które pojawiają się na etapie produkcji okien i drzwi. Pytają na przykład: o schemat podłączenia, jak przetestować urządzenia kontroli dostępu, w jaki sposób ustawić siłowniki, jak przestawić kierunek zamka. Z kolei pytania od klientów ostatecznych dotyczą zazwyczaj bieżącej obsługi, czyli m.in. kwestii wczytywania linii papilarnych, programowania klawiatury, dodawania telefonu do czytnika itd.

Jaki zakres tematyczny będzie obejmować „Akademia Wiedzy Praktycznej”?

W pierwszej kolejności chcemy się skupić na elektronice (siłowniki, kontrola dostępu, napędy), bo tej tematyki najczęściej dotyczą pytania. Następnie pojawią się instruktaże dotyczące mechaniki. Zależy nam na tym, aby w filmach wystąpili technicy terenowi, którzy zaprezentują m.in., jak przeprowadzić regulację okien i drzwi, więc te odcinki nie zawsze będą kręcone w studiu.

Ile odcinków planujecie zrealizować?

Obecnie jest około 20 filmów, a lista nie jest wyczerpana. To raczej kropla w morzu potrzeb, bo tematów jest coraz więcej. W każdym tygodniu pojawiają się nowe propozycje, które wpisujemy na listę filmów do realizacji. I mimo szybkiego tempa nagrań, lista ta nie skraca się w widoczny sposób.

Co decyduje o tym, że pytanie czy problem techniczny trafiają na listę?

Zazwyczaj są to zagadnienia, o które kilku klientów pytało w jednym czasie – oznacza to, że jest to ważna kwestia i odpowiedź jest użytkownikom potrzebna. Mamy nadzieję, że uda się nagrać jak najwięcej filmowych instrukcji, bo są one ułatwieniem nie tylko dla klientów i ich działów technicznych, ale i dla naszego działu obsługi klienta.

Z jakim najdziwniejszym pytaniem technicznym się Pan spotkał?

Raz spotkałem się z nietypową sytuacją. To znaczy – sam problem techniczny był typowy – reset czytnika linii papilarnych bądź klawiatury kodowej – dziś już nie jestem pewien dokładnie. Nietypowy był jednak powód, dla którego dzwoniący chciał zresetować urządzenie. Okazało się, że pan był w trakcie rozwodu i w ten sposób chciał uniemożliwić (jeszcze) żonie wejście do domu.

Czy przewidujecie zaproszenie dodatkowych ekspertów do udziału w „Akademii Wiedzy Praktycznej”?

Planujemy zaangażowanie w ten projekt całego działu technicznego. Każdy członek tego zespołu zajmuje się określonym zakresem tematycznym i w tym obszarze jest ekspertem.

Jaki jest odbiór już opublikowanych odcinków?

Bardzo pozytywny. Mieliśmy ostatnio spotkanie z producentami stolarki okiennej i drzwiowej, którzy potwierdzili, że skupienie się na praktycznych, konkretnych poradach to bardzo dobry pomysł i duże ułatwienie dla ich ekip technicznych. Mamy też pozytywne opinie od klientów ostatecznych. Kiedy dzwonią z pytaniem na temat, który podjęliśmy w ramach Akademii, odsyłamy ich na nasz kanał. Zazwyczaj za chwilę oddzwaniają, by podziękować za filmik i poinformować, że udało im się ustawić to, co chcieli. Sam jestem entuzjastą takich filmowych instrukcji. Pasjonuję się motoryzacją i lubię „dłubać pod maską”. Jeśli nie wiem, jak coś ustawić czy rozebrać, nie sprawdzam w instrukcji, lecz w Internecie. Porady filmowe są zawsze pod ręką, czyli w telefonie. Ważne, aby wiedzieć, gdzie szukać tych praktycznych i sprawdzonych. Takie właśnie zamieszczamy w „Akademii Wiedzy Praktycznej”.

Dziękuję za rozmowę.

Rozmawiała **Andromeda Wróbel**

Akademia wiedzy praktycznej G-U

YouTube: <https://www.youtube.com/playlist?list=PLuGqbyTpKM67jJQW7mCuX5FT--KVauGTO>

Grupa G-U jest jednym z czołowych, światowych dostawców systemów okiennych i drzwiowych oraz wejść automatycznych i systemów zarządzania budynkami. Grupę tworzą marki: G-U (systemy przesuwne, zamki wielopunktowe, samozamykacze, otwieracze naświetli, systemy okien przechylnych i obrotowych), BKS (zamki, wkładki, rozwiązania wykorzystywane na drogach ewakuacyjnych i przeciwpożarowych), Ferco (systemy okuć), G-U Automatic (automatyczne systemy wejść) i Ela-soft (zaawansowane systemy zarządzania budynkami).

Od ponad 100 lat firma konsekwentnie rozwija swoją ofertę, opracowując innowacyjne rozwiązania dostosowane funkcjonalnie i technicznie do indywidualnych potrzeb klientów oraz do najnowszych trendów rynkowych. Jest pionierem na rynku rozwiązań do stolarki okiennej klasy premium – zakresie systemów podnoszono-przesuwnych do drzwi i okien tarasowych (HS) oraz rozwiązań do drzwi wejściowych i ewakuacyjnych. Rozwiązania systemowe grupy G-U wykorzystywane są przez czołowych polskich producentów stolarki okiennej, którzy wybierają G-U z uwagi na najwyższą jakość produktów oraz bogatą, elastyczną ofertę, umożliwiającą realizację nawet najbardziej innowacyjnych projektów.

G-U Polska

[press box](#)
