



SOCIAL MESSAGING USE CASES

Anwendungsbeispiele für den Einsatz der
Social Messaging Lösung von Enreach

SOCIAL MESSAGING USE CASES BRANCHEN & ZIELGRUPPEN



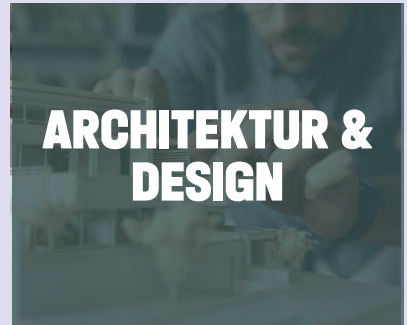
BAU GEWERBE

- Bauelemente und Handwerkbedarf
- Vermietung von Baumaschinen



DIENSTLEISTUNG UND HANDEL

- Anwälte
- Floristen
- Eventplaner
- Pflegedienste
- Zeitarbeitsfirmen & Personaldisponenten
- Facility Management
- Technischer Support



ARCHITEKTUR & DESIGN

- Architekten
- Innenarchitekten
- Gartenarchitekten
- Floristen
- Eventplaner



KFZ GEWERBE

- Autohändler
- Werkstätten
- Autovermietung



IMMOBILIEN

- Haus- & Immobilienverwaltung
- Vermietung von Kurzzeit- oder Ferienimmobilien

**Social
Messaging**

Viele
Anwendungen
eine Lösung!



TECHNISCHER SUPPORT GERÄTE & MASCHINENBAU

ZIELGRUPPE

- ✓ Maschinenbauer
- ✓ Geräte- und Werkzeug-Hersteller aus Industrie, Landwirtschaft, Baugewerbe und Medizintechnik

ANWENDUNGSBEISPIEL

24/7 Maschinen-Service während der Erntezeit:

1. Hat eine landwirtschaftliche Maschine nachts während der Ernte eine Störung, braucht der Landwirt Sofort-Support vom Hersteller. Durch Scan des **QR-Codes** auf der Maschine wird ein **WhatsApp-Chat** mit der Rufbereitschaft des Maschinenherstellers gestartet.
2. Der Mitarbeiter der Rufbereitschaft wird über die **mobile Smartphone-App** alarmiert und kann direkt mit dem Kunden chatten.
3. Mit den Chat-Daten aus dem **smarten QR-Code** kann der Support-Mitarbeiter den Maschinentyp, die Seriennummer und den Kunden eindeutig identifizieren.
4. Zur Fehleranalyse werden über den Chat **Fotos und Videos** der defekten Maschine geschickt. **Dokumente, Videos und Weblinks** können zur Fehlerbehebung geteilt werden.
5. Zur Problemlösung können **weitere Kollegen zum Chat hinzugenommen** werden. Die Einbettung des Chattools für Mitarbeiter in **MS Teams** und die **mobilen Smartphone-Apps** ermöglichen eine schnelle Bearbeitung durch Kollegen oder Spezialisten.
6. Für eine zeitnahe Reparatur kann der Kunden per **WhatsApp-Chat** seinen genauen **Standort** übermitteln. Der **Arbeitsauftrag** wird dann direkt **als Notiz** an den Chat geheftet und einem Techniker **zugewiesen**. Der Chatverlauf ist von allen involvierten Mitarbeitern jederzeit vollumfänglich einsehbar und eine Rücksprache mit dem Kunden oder Kollegen ist jederzeit möglich.



BAUELEMENTE UND HANDWERKERBEDARF

ZIELGRUPPE

- ✓ Hersteller
- ✓ Groß- und Einzelhändler für Bauelemente und Handwerker-Bedarf im B2B-Sektor

ANWENDUNGSBEISPIEL

Technische Produktberatung für Profis

1. Viele Produkte im Bausektor erfordern Spezialwissen bei der Produktauswahl oder beim Einbau oder der Verarbeitung. Hersteller, Händler und Baumärkte bieten Profi-Handwerkern entsprechende telefonische Beratungen – doch nicht immer ist die Kontaktaufnahme oder Klärung per Telefon einfach. Die Fachberatung per **WhatsApp** bietet hier die Möglichkeit, **Fotos und Videos von der Problemstellung** auf der Baustelle zu schicken und erleichtert die Beratung bei der passenden Produktauswahl oder beim Einbau oder der Anwendung des Produkts. Oft ist der Handwerker im Zeitdruck – und profitiert davon, dass ihm sofort unkompliziert noch auf der Baustelle geholfen wird.
2. Über **QR-Codes** auf der Produktverpackung kann der Anbieter direkt zum WhatsApp-Chat einladen. Mit den Chat-Daten aus dem **smarten QR-Code** identifiziert er direkt das Produkt oder den Auftrag, um die es im Chat geht.
3. Bei Bedarf kann der Kundenbetreuer jederzeit **Infoblätter, Anleitungen, Dokumente und Links** zu Webseiten und Youtube-Videos teilen oder Techniker und **Spezialisten aus dem Hintergrund in den Chat hinzuziehen**.
4. Mit der **Übersetzungsfunktion für mehr als 100 Sprachen** haben auch Handwerker ausländischer Herkunft die Möglichkeit, ihr Anliegen in ihrer Muttersprache zu formulieren - und von der Fachberatung zu profitieren.
5. Im Vergleich zur 1:1 Beratung über das Mitarbeiter-Handy bietet unsere Plattform den Unternehmen die Option, sämtliche **Chatverläufe zentral zu managen**, Vertretungsregelungen zu setzen und **Chatverläufe nachzuverfolgen**.



FERIENVERMIETUNG MIT PREMIUM-SERVICE

ZIELGRUPPE

- ✓ Vermietung von Ferienimmobilien
- ✓ Kurzzeitvermietungen

ANWENDUNGSBEISPIEL

Kontakt zwischen Gästen und Vermietern

1. Ein QR-Code am Hauseingang **vereinfacht die Kontaktaufnahme per Chat** mit dem Gästebetreuer für neuankommende Gäste, um Zugang zum Objekt zu bekommen. In der Regel kommt dabei **WhatsApp** zum Einsatz. Auch im Objekt dient der QR-Code für den **Kontakt** mit dem Vermieter.
2. Über den **smarten QR-Code** wird im Chat direkt die Mietobjekt-ID übermittelt. Ausländische Gäste finden entsprechende QR-Codes, um beim Start des Chats auch die gewünschte Chat-Sprache festzulegen.
3. Der Gästebetreuer wird in der **mobilen Smartphone App** kontaktiert, stellt die Übersetzung für die entsprechende Sprache ein und beantwortet den Chat ohne Mühe in der ausgewählten Sprache.
4. Der Gästebetreuer kann direkt **Videos, Bedienungsanleitungen oder Internet-Links** zu Ausflugstipps oder den empfohlenen Restaurants vor Ort teilen. Bei Meldungen von Schäden in der Wohnung lässt er sich **Fotos und Videos vom Problem** schicken.
5. Bei Bedarf nutzt er die **Weiterleitung des Chats** an den Hausmeister und heftet eine **Notiz als Arbeitsauftrag** an. Der kann direkt das Foto vom Schaden begutachten und mit dem Gast oder einem Kollegen Rücksprache halten.
6. Bei VIP-Kunden kann der **smarte QR-Code personalisiert** sein, damit auch der Name des Gastes im Chat angezeigt wird und der Betreuer ihn mit Namen ansprechen kann. Kommt die Nutzung von WhatsApp nicht in Frage, kann die **Progressive Web App (PWA)** * genutzt werden, damit der Gast spontan mobil vom Handy chatten kann, ohne seine Handynummer preiszugeben.
7. Mit der **optionalen Erweiterung um Bot-Funktionalitäten** wäre es möglich, dass Gäste direkt Bedienungsanleitungen und Videos zu technischen Geräten per Chat abrufen, indem sie einen smarten QR-Code am Gerät abscannen.



ANWÄLTE UND SOZIALE EINRICHTUNGEN

ZIELGRUPPE

- ✓ Anwälte, Unternehmen und soziale Einrichtungen, die im Austausch mit Ausländern stehen

ANWENDUNGSBEISPIEL

Kontakt zum Fachanwalt für Ausländerrecht

1. Anwälte, Unternehmen und soziale Einrichtungen, die Asylbewerber oder Ausländer in Deutschland betreuen, haben oft Herausforderungen mit der Sprache bzw. mit den erforderlichen Übersetzungen.
2. Mit Hilfe der **Übersetzungsfunktion für mehr als 100 Sprachen** können der Anwalt und der Klient ohne Sprachbarriere kommunizieren.
3. Über das in die Webseite eingebundene **Kontakt-Widget** wird der Interessent zur Kontaktaufnahme eingeladen und auf die Mehrsprachigkeit des Chats hingewiesen. Er kann bei Bedarf anstelle des **Webchats** direkt den Chat per **WhatsApp** starten oder sich die WhatsApp-Nummer abspeichern.
4. **Mit einem QR-Code auf einem Werbe-Plakat** unmittelbar vor der Ausländerbehörde macht der Anwalt auf sich aufmerksam. Über den QR-Code kann der Betroffene unmittelbar per WhatsApp Kontakt zum Anwalt aufnehmen – die mit Abstand beste Investition in die **Kundengewinnung**.
5. Zur Klärung des Sachverhalts können im Chat **Dokumente, Unterlagen oder Fotos** ausgetauscht werden. Bei Bedarf kann das Anwaltsbüro **Links zu Webseiten oder Formularen** schicken.
6. Wenn er neue Informationen oder Rückfragen zum Vorgang hat, kann der Anwalt seinen Klienten jederzeit **proaktiv über WhatsApp anschreiben**. Erhält der Klient ein neues Schreiben der Behörde, kann er dieses unmittelbar abfotografieren und per WhatsApp an den Anwalt weiterleiten. Hierbei bleibt die Übersetzungsfunktion verfügbar und der vorherige Chatverlauf erhalten.
7. Im Notfall bleibt der Anwalt über die **mobile Smartphone App** 24/7 für seine Klienten erreichbar. Er wird dann auf dem Handy über neu eingehende Nachrichten alarmiert.



ARCHITEKTEN, PLANER & FLORISTEN

ZIELGRUPPE

- ✓ Architekten, Inneneinrichter
- ✓ Gartenarchitekten, Floristen
- ✓ Eventplaner

ANWENDUNGSBEISPIEL

WhatsApp-Chat über die schönen Dinge im Leben

1. Floristen, Architekten, Inneneinrichter und Eventplaner – alle diese Berufe sind mit ihren Kunden im persönlichen Austausch und leben vom visuellen Eindruck.
2. Über die Chat-Kommunikation ist ein **Austausch von Fotos und Videos** bzw. ein Versand von **Weblinks** zu Inspirationsquellen im Internet leicht möglich – sowohl per **Webchat** als auch über **WhatsApp**.
3. Über das auf der Unternehmens-Webseite eingebundene **Kontakt-Widget** wird der Kunde zur Kontaktaufnahme eingeladen. Er kann anstelle des **Webchats** auch direkt den Chat per **WhatsApp** starten. Stammkunden speichern die WhatsApp-Rufnummer im Handy.
4. Ein QR-Code – im öffentlichen Raum z.B. auf Plakaten – erlaubt die **spontane Kontaktaufnahme** durch Interessenten per WhatsApp. Das Unternehmen hat direkt ihre **Kontaktdaten** – und kann jederzeit antworten oder zurückrufen.
5. Sieht ein Kunde eine schöne Blume, einen schönen Einrichtungsgegenstand oder andere Inspirationen, kann er **spontan ein Foto machen** und per WhatsApp seine Vorstellungen schicken. Die Floristin, der Architekt oder Planer berücksichtigen das bei der weiteren Planung.
6. Während eine Floristin vielleicht direkt ein **Angebot per WhatsApp** für ein Blumenbouquet macht, sammelt der Planer gemeinsam mit dem Kunden über einen längeren Zeitraum Ideen und Inspirationen für das gemeinsame Projekt. Der vorherige **Chatverlauf** bleibt für beide Seiten erhalten.
7. Als Kleinstunternehmen ist der Blumenladen, Architekt oder Planer nicht immer sofort verfügbar. Sie alle profitieren von der Möglichkeit, nicht sofort auf eingehende WhatsApp-Nachrichten antworten zu müssen, sondern dem **Kunden zeitversetzt Feedback** geben zu können.



AUTOHÄNDLER & WERKSTÄTTEN

ZIELGRUPPE

- ✓ Autohändler
- ✓ KfZ-Betriebe und -Werkstätten

ANWENDUNGSBEISPIEL

WhatsApp-Chat zum KFZ-Betrieb

1. Autohändler erleichtern Interessenten die Kontaktaufnahme. Über das auf der Unternehmens-Webseite eingebundene **Kontakt-Widget** wird der Kunde zur direkten Kontaktaufnahme per **Webchat** und **WhatsApp** eingeladen.
2. **QR-Codes** an allen ausgestellten Fahrzeugen ermöglichen Interessenten auch am Wochenende, per WhatsApp Kontakt zum Händler aufzunehmen.
3. Über **smarte QR-Codes** am Fahrzeug oder **smarte Weblinks** in Online-Anzeigen und Autoportalen erfährt der Händler direkt, an welchem Fahrzeug der Kunde interessiert ist. Ist die erste Nachricht per WhatsApp eingegangen, hat das Unternehmen sofort die **Kontaktdaten** des Interessenten – und kann ihm jederzeit per WhatsApp antworten oder ihn anrufen.
4. Rückfragen zum PKW können direkt per Chat geklärt werden. Dem Kunden kann ein Exposé zum Fahrzeug per **Dokument oder Weblink** geschickt werden. Hat der Kunde weitere Fragen zum Zustand eines Fahrzeugs, kann der Verkäufer mit der **Smartphone-App** ganz einfach **Fotos oder Videos des Fahrzeugs** machen und dem Kunden schicken.
5. Ist der Verkäufer eingebunden in einen Kundentermin, kann er auf WhatsApp-Anfragen auch **zeitversetzt reagieren**, ohne Kontakt zum Kunden zu verlieren. Wenn gewünscht nutzt er dafür die **in MS Teams eingebettete Chat-App**.
6. Kunden können per Webchat und WhatsApp ganz einfach Werkstatttermine vereinbaren oder Fotos und Videos vom defekten Fahrzeug an die Werkstatt senden.
7. Hat der Mechaniker bei der Reparatur Bedarf für eine Rücksprache mit dem Kunden z.B. zur Freigabe weiterer Aufwände, kann er den Kunden unmittelbar per WhatsApp erreichen und Fotos schicken. Mit der mobilen **Smartphone App** erledigt er das entspannt aus der Werkstatt, ohne zum PC laufen zu müssen.



ZEITARBEITSFIRMEN & PERSONALMANAGEMENT

ZIELGRUPPE

- ✓ Zeitarbeitsfirmen
- ✓ Personal-Disponenten
- ✓ Pflegedienste

ANWENDUNGSBEISPIEL

WhatsApp-Chat mit Zeitarbeitskräften

1. Die Kommunikation mit Angestellten im Niedriglohn-Sektor und Zeitarbeitskräften ist vielfältig und manchmal sprachlich herausfordernd. Stundenzettel, regelmäßig einzureichende Arbeits- und Aufenthaltserlaubnisse etc. müssen von Mitarbeitern eingeholt werden, die nicht immer gut Deutsch verstehen.
2. Da die Mitarbeiter praktisch nie ins Büro kommen und die Kommunikation per E-Mail nicht zuverlässig funktioniert, ist **WhatsApp** eine große Arbeitserleichterung für alle Beteiligten. Der Mitarbeiter wird unmittelbar erreicht – und kann ganz einfach mit dem Büro chatten.
3. Mit der **Übersetzungsfunktion für mehr als 100 Sprachen** können die Kollegen aus dem Büro mit jedem Mitarbeiter ohne Sprachbarriere kommunizieren.
4. Die Mitarbeiter im Büro haben dabei die Wahl, ob sie die Chats wahlweise in der **webbasierten Inbox** bearbeiten oder **eingebettet in Microsoft Teams**, das in vielen Unternehmen zum Standard geworden ist. Eine **mobile Smartphone-App** erlaubt die Kommunikation auch von unterwegs.
5. Fotos von Stundenzetteln können geschickt werden und bei Bedarf **im Chat oder auch per Mail** an die Lohnbuchhaltung **weitergeleitet** werden .
6. Auch in vielen Handwerksbetrieben ist es oft eine Herausforderung, Mitarbeiterereinsätze bei verschiedenen Kunden und Standorten zu koordinieren. Die schnelle und komplizierte Kommunikation mit den Mitarbeitern wahlweise per WhatsApp oder über die für Smartphones optimierte **Progressive Web App** erleichtern das Zusammenspiel.
7. Mit unserer Plattform kann das Unternehmen sämtliche **Chats zentral managen** und im Team steuern - und die **Chatverläufe dauerhaft einsehen**.



FACILITY MANAGEMENT & REINIGUNGSDIENSTE

ZIELGRUPPE

- ✓ Facility Manager
- ✓ Reinigungsdienste in Liegenschaften & Unternehmen
- ✓ Hausmeisterdienste in Liegenschaften & Unternehmen

ANWENDUNGSBEISPIEL

Meldung von Schäden und Verschmutzung

1. Mitarbeiter und Besucher haben die Möglichkeit, **Verschmutzungen, Beschädigungen oder Defekte von technischen Einrichtungen schnell und unkompliziert per mobilem Chat** an den Facility Manager des eigenen Gebäudes oder der Liegenschaft zu **melden**.
2. **QR-Codes** mit der Aufforderung, den Code zu scannen um Beschädigungen oder Verschmutzungen zu melden, sind an neuralgischen Punkten, wie z. B. in WC-Anlagen platziert. Die **smarten QR-Codes** beinhalten schon in der initial geöffneten Chat-Nachricht die genaue Standort-Information mit Angaben zu Gebäude, Raum und ggfs. dem Schaden/Defekt.
3. Das Unternehmen kann entscheiden, ob **WhatsApp** oder alternativ die **Progressive Web App*** zur Kommunikation zum Einsatz kommen soll. Bei der PWA erfolgt die Kommunikation ohne installierte App und ohne Preisgabe der Mobilfunknummer.
4. In der automatischen Chat-Antwort kann der Nutzer gebeten werden, bei Bedarf **Belegfotos** oder *in größeren Anlagen seinen Standort zur genauen Lokalisierung* zu schicken.
5. Der Haustechniker oder Mitarbeiter vom Reinigungsdienst bekommt einen Chat **weitergeleitet**, an den ein **Arbeitssauftrag als Notiz** angeheftet wird. Der Mitarbeiter wird über die **mobile Smartphone-App** informiert, kann die Problembeschreibung einsehen und **die Erledigung des Auftrags** anschließend via App bestätigen.
6. Facility Manager, die vom Büro die Arbeiten koordinieren, können den Chat wahlweise in der **webbasierten Inbox**, innerhalb von **MS Teams** oder ebenfalls in der **Smartphone App** verfolgen und bearbeiten.



HAUS- UND IMMOBILIENVERWALTUNG

ZIELGRUPPE

- ✓ Hausverwaltung
- ✓ Wohnungsverwaltung

ANWENDUNGSBEISPIEL

Kontakt zwischen Vermieter, Mietern und Interessenten

1. Über das auf der Unternehmens-Webseite eingebundene **Kontakt-Widget** werden Mieter und Interessenten zur unkomplizierten Kontaktaufnahme eingeladen.
2. Der Nutzer entscheidet selbst, ob die Kommunikation per **Webchat** oder per **WhatsApp** geführt wird. Die WhatsApp-Nummer kann auch für spätere Zwecke gespeichert werden.
3. In Wohnungsanzeigen werden **smarte Weblinks oder QR-Codes** zur spontanen Kontaktaufnahme eingesetzt. Die **smarten QR-Codes** beinhalten schon in der initial geöffneten Chat-Nachricht die ID des Mietobjekts.
4. Ist die erste Nachricht per WhatsApp eingegangen, hat das Unternehmen sofort die **Kontaktdaten** des Interessenten – und kann ihm jederzeit per WhatsApp antworten oder ihn anrufen.
5. Mieter und Hausverwaltung können alle Themen rund um die Vermietung unkompliziert klären. Dazu können **Dokumente, Weblinks, Fotos und Videos** geteilt werden, z.B. um Schäden zu melden.
6. Der Chat via WhatsApp kann **zeitversetzt** bearbeitet werden.
7. Alle Meldungen können inkl. der Anhänge direkt an die Smartphone-App des zuständigen Hausmeisters oder Handwerkers **weitergeleitet** werden. Dabei kann ein **Arbeitsauftrag als Notiz** an den Chat angeheftet werden. Der verantwortliche Mitarbeiter kann jederzeit den gesamten Chatverlauf einsehen und Rücksprache mit Mietern oder Kollegen halten.
8. Die **Öffnungs- und Reaktionsquote** von Mietern bei der Kontaktaufnahme per WhatsApp ist meist viel besser und effizienter als bei herkömmlichen E-Mails. Z. B. können Handwerker- oder Besichtigungstermine schneller vereinbart oder übermittelt werden.
9. Die **Übersetzungsfunktion für mehr als 100 Sprachen** erleichtert die Kommunikation mit ausländischen Mietern, Interessenten und Handwerkern.



BAUMASCHINEN- ODER AUTOVERMIETUNG

ZIELGRUPPE

- ✓ Autovermietung
- ✓ Vermieter von Baumaschinen

ANWENDUNGSBEISPIEL

Kontakt zwischen Vermieter, Mietern und Interessenten

1. Über das auf der Unternehmens-Webseite eingebundene **Kontakt-Widget** werden Interessenten zur unkomplizierten Kontaktaufnahme eingeladen.
2. Der Nutzer entscheidet selbst, ob die Kommunikation per **Webchat** oder per **WhatsApp** geführt wird. Die WhatsApp-Nummer kann auch für spätere Zwecke gespeichert werden.
3. In Anzeigen werden **smarte Weblinks oder QR-Codes** zur spontanen Kontaktaufnahme eingesetzt. Die **smarten QR-Codes** beinhalten schon in der initial geöffneten Chat-Nachricht die ID des Mietobjekts.
4. Ist die erste Nachricht per WhatsApp eingegangen, hat das Unternehmen sofort die **Kontaktdaten** des Interessenten – und kann ihm jederzeit per WhatsApp antworten oder ihn anrufen.
5. Exklusive Premium-PKW's oder technische Maschinen, die auf einer Ausstellungsfläche präsentiert werden, werden ebenfalls mit einem **smarten QR-Code** versehen, um Miet-Interessenten direkt auf dieses Produkt beraten zu können.
6. Im Fall einer Panne oder eines Defekts bzw. bei Fragen zur Bedienung kann über den Scan des **smarten QR-Codes** auf der Maschine direkt per WhatsApp Hilfe beim Vermieter angefragt werden. **Fotos und Videos** können gesendet oder ein **Standort geteilt** werden.
7. Der Fahrer eines Pannenfahrzeugs bekommt den **Chat inkl. Foto und Standort als Arbeitsauftrag** über die **mobile Smartphone-App übermittelt** und kann bei Bedarf Rücksprache mit dem Kunden oder anderen Helfern halten.
8. Mit der **optionalen Erweiterung um automatisierte Bot-Funktionalitäten** erhalten Interessenten z. B. automatisierte Informationen zum Mietobjekt, bekommen Standardfragen beantwortet oder buchen das Objekt direkt



ELEKTROGERÄTE HERSTELLER

ZIELGRUPPE

- ✓ Hersteller von Geräten jeglicher Art, die in Elektro- oder Baumärkten gehandelt werden

ANWENDUNGSBEISPIEL

Produktberatung und Kundensupport

1. Die optimale Beratung zu Premium-Produkten ist von besonderer Bedeutung. Verkäufer in Bau- oder Elektromärkten können diese qualifizierten Auskünfte nicht immer gewährleisten.
2. Über einen auf dem Gerät platzierten **smarten QR-Code** können Interessenten direkt vor Ort per **WhatsApp** eine qualifizierte Beratung vom Hersteller bekommen. Über den **smarten QR-Code** wird dabei das gescannte Produkt eindeutig identifiziert und Fragen qualifiziert beantwortet.
3. Über das auf der Unternehmens-Webseite eingebundene **Kontakt-Widget** werden Kunden und Interessenten per **Webchat** oder WhatsApp zur Produktberatung eingeladen.
4. Der Berater kann **Produktunterlagen, Gerätespezifikationen, Weblinks zu Produktwebseiten oder Videos zum Produkt teilen** und so den Kunden im Chat optimal zum Produkt beraten.
5. Bei Bedarf können im Chat Spezialisten hinzugezogen werden. Durch die Einbettung des **Chats in MS Teams** oder die Nutzung der **mobilen Smartphone App** kann die Einbindung und Beantwortung durch Spezialisten gewährleistet werden.
6. Gibt es bei der späteren Nutzung des Geräts ein Problem oder ist eine Reparatur während der Garantie erforderlich, kann der Kunde direkt über einen **smarten QR-Code** Kontakt zum Kundenservice herstellen. Fotos und Videos können zur Problemlösung beitragen.
7. Mit der **optionalen Erweiterung um automatisierte Bot-Funktionalitäten** erhalten Interessenten z. B. automatisiert Produktblätter oder Weblinks zu Werbe- und Erklärvideos des Produktes.