SUCCESS STORY

# REVIDERM REVIDERM

## Mit drei Klicks zum Ziel: Die REVIDERM Online Academy bietet viel Service für ihre Kunden

time4you GmbH im Gespräch mit Reviderm

time4you

SUCCESS STORY

# Mit drei Klicks zum Ziel: Die REVIDERM Online Academy bietet viel Service für ihre Kunden

*Eva Gotzmann, Foto Reviderm*

REVIDERM, als international führender Anbieter im Bereich der Dermokosmetik, kombiniert jahrelange Erfahrung, Leidenschaft für die Hautpflege sowie modernste Technologien und kosmetische Innovationen zu einem einzigartigen Gesamtkonzept, um die natürliche Gesundheit und Schönheit der Haut zu entfalten.

Was REVIDERM auszeichnet, ist nicht nur die hohe Qualität „Made in Germany", sondern stetige Weiterentwicklung der Produkte und Technologien am Puls der Zeit – in die eigene Produkt- und Anwendungsentwicklung fließen stetig die neuesten Erkenntnisse aus Wissenschaft und Forschung ein. Über 10.000 Dermo-Kosmetiker:nnen und Mediziner:nnen weltweit vertrauen auf das REVIDERM-Konzept und auf das umfassende 360°-Servicekonzept. Dieses reicht von der persönlichen Betreuung durch Area Sales Manager:innen, über exzellenten Kundenservice bis hin zur Aus- und Weiterbildung in der firmeneigenen Academy – jetzt erweitert um eine digitale Dimension: Die REVIDERM Online Academy, realisiert mit der Plattform von time4you.

Im Gespräch mit time4you erläutert Eva Gotzmann, Projektmanagerin Content, wie die REVIDERM Online Academy mit der Einführung einer integrierten Komplettlösung aus Lernplattform und Seminarverwaltung für Präsenz- und Onlineangebote ihren Kundenservice deutlich verbessert und effizienter gestaltet hat.

**time4you:** Ihr seid Anfang Dezember 2023 mit eurer Online Academy in der DACH-Region und den Niederlanden erfolgreich gestartet. Was war das Ziel eures Vorhabens?

**Eva Gotzmann:** Unser Ziel war es, zusätzlich zu den vorhandenen Präsenzseminaren auch Online-Kurse anzubieten, damit sich unsere Kund:innen und deren Angestellte selbst 24/7 weiterbilden können. Damit ging einher, dass wir auch die komplette Seminarverwaltung automatisieren wollten. Beides haben wir erreicht. Jetzt buchen die Kund:innen Seminare selbst, machen die Planung für ihre Mitarbeitenden und führen natürlich auch über die Lernplattform E-Learnings direkt aus.

**time4you:** Was zeichnet das Weiterbildungsangebot von REVIDERM aus?

**Eva Gotzmann:** Die REVIDERM Academy ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Servicekonzeptes. In den Kursen lernen die Kund:innen, wie sie mit unseren Produkten und Geräten die bestmöglichen Ergebnisse erzielen. Unser Wissen geben wir gerne an sie weiter. Die Academy besteht bereits seit fast 30 Jahren analog. Jetzt haben wir das Angebot um Blended Learning erweitert, bieten also neben den Präsenzveranstaltungen auch E-Learnings an. Alle Kurse sind wissenschaftlich fundiert und evidenzbasiert; Schulungen werden nur von Fachleuten aus der Praxis für die Praxis angeboten. Unsere zahlreichen Theorie- und Praxisseminare in Präsenz finden an mehreren Standorten in Deutschland, der Schweiz, Österreich und in den Niederlanden statt.

**time4you:** Wie hilft euch die Lernplattform dabei, euer Angebot abzubilden und zu gestalten?

**Eva Gotzmann:** Auf der Plattform präsentieren wir alle unsere Bildungsprodukte ausführlich, und die Kund:innen können dort die Kurse direkt buchen. Ein großer Vorteil ist, dass das Angebot immer up to date ist, denn es lässt sich leichter und schneller aktualisieren als ein gedruckter Seminarkalender oder PDF-Dokumente, die man verschickt. Wir bekommen so einen schnelleren, direkteren Kontakt zu den Kund:innen, um ihnen das Angebot zu vermitteln. Die Digitalisierung bietet für uns außerdem den Vorteil, dass wir viele Prozesse nicht mehr manuell ausführen müssen, sondern automatisieren konnten.

**time4you:** Was war euch besonders wichtig bei der Umsetzung?

**Eva Gotzmann:** Zum einen sollte die Plattform möglichst einfach zu bedienen sein. Ursprünglich war nur ein LMS geplant, und da war uns eine übersichtliche

und transparente Gestaltung besonders wichtig. Die Kundin soll mit drei Klicks am Ziel sein und Spaß beim Lernen haben. Wir bieten keine Pflichtschulungen an, sondern geben mit unseren Kursen als besonderen Service Expertenwissen an unsere Kund:innen weiter. Sie lernen freiwillig, weil sie an bestimmten Themen interessiert sind, und wir wollen sie dabei so gut wie möglich unterstützen.

Als Zweites kam hinzu, dass wir unsere komplette Seminarverwaltung importieren wollten, damit auf einer großen Plattform alles rund ums Wissen gut abgebildet wird. Wir haben hier also eine integrative Plattformlösung angestrebt und dies erfolgreich umgesetzt.

**time4you:** Was gefällt euch besonders gut?

**Eva Gotzmann:** Besonders gut finde ich, dass die Plattform unsere seit 30 Jahren gewachsenen Prozesse abbildet und wir unsere alten Prozesse mit dem neuen Angebot zusammenführen konnten. Und das zu einem vernünftigen Preis-Leistungs-Verhältnis!

**time4you:** Das Kursangebot für eure Kund:innen ist inhaltlich sehr umfangreich und ansprechend. Wie bist du vorgegangen, um ein attraktives Angebot zu gestalten?

**Eva Gotzmann:** Weil unser Geschäftsmodell bei REVIDERM Kosmetik ist und nicht Education, nutzen wir die Academy als Kundenservice-Tool. Deshalb ist es für uns sehr wichtig, immer das Ohr am Markt zu haben: Welche Kurse wünschen sich die Kunden? Welche Seminare laufen gut, wo brauchen wir etwas Neues? Wir haben zunächst damit angefangen, unser Basiswissen zu digitalisieren und in attraktive Bildungsprodukte umzusetzen. Mein großes Credo ist, dass digitales Lernen in einem anderen Medium stattfindet als Präsenzlernen und wir dem Rechnung tragen müssen. Jetzt steht die Plattform mit einem breiten Angebot an Online-Trainings, Webinaren-on-demand, Web Based Trainings, kurzen Videos (Wissens-Nuggets) mit Avataren im Comic-Stil, in denen Kundendialoge dargestellt werden. Wir nutzen auch viele Quizzes als didaktisches Element, um das Wissen zu vertiefen. In den ersten Wochen wurden bereits 998 Inhalte gebucht. Da wir am 1. Dezember 2023 den Live-Betrieb aufgenommen haben, war unsere Idee, mit einem virtuellen Adventskalender zu starten. Dies kam bei den Kunden sehr gut an, denn sie konnten so die Online Academy jeden Tag etwas besser kennenlernen.

**time4you:** Was sind eure nächsten Schritte?

**Eva Gotzmann:** Wir haben sehr viel Content aus den letzten 30 Jahren, den wir bisher in Präsenz-Kursen vermittelt haben und den wir jetzt digitalisieren wollen, um das Angebot auf der Plattform zu erweitern.

**time4you:** Welche Aspekte konnte time4you für euch individuell lösen?

**Eva Gotzmann:** Da geht es natürlich ganz viel um die Prozesse und Abläufe in der Seminarverwaltung. Ob das die Gutscheine sind, die wir jetzt zum größten Teil automatisiert und individuell gestaltet haben, oder die Möglichkeit, in automatisierte Prozesse eingreifen zu können – der große Vorteil ist für uns die Flexibilität des Systems. Dadurch konnten wir die Effizienz unserer Prozesse wesentlich steigern.

**time4you:** Warum fiel die Entscheidung auf time4you?

**Eva Gotzmann:** Ein wichtiger Aspekt war für uns auf jeden Fall das Customizing der Lernplattform. Darüber hinaus waren wir auf der Suche nach einer sehr ausgereiften Seminarverwaltung, um unser analoges und digitales Programm zusammenzufassen. Die Gesamtplattform bietet uns mit der nahtlosen Integration von Lernplattform und Seminarverwaltung jetzt beides.

**time4you:** Was sind eure Ziele für die Zukunft?

**Eva Gotzmann:** Unser Ziel ist ein synergetisches Lernsystem, in dem sich unsere Präsenzangebote und die digitalen Angebote der Online Academy noch besser gegenseitig ergänzen. Als Blended Learning wollen wir zum Beispiel zur Vor- oder Nachbereitung von Präsenzveranstaltungen digitalen Content über die Lernplattform anbieten. Dabei ist es uns sehr wichtig, dass der digitale Content das Präsenzangebot um neue Aspekte erweitert und nicht einfach nur die analogen Inhalte übernimmt.

**time4you:** Wir bedanken uns sehr herzlich für das Gespräch bei Eva Gotzmann von der REVIDERM Online Academy.

**Weiter Informationen zu REVIDERM finden Sie hier: www.reviderm.com**

www.time4you.de
www.time2know.de

## KONTAKT

time4you GmbH
Fon + 49 (0)721 83 01 60
consulting@time4you.de

time4you