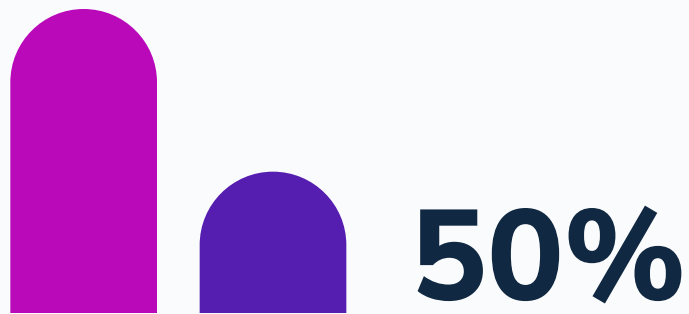


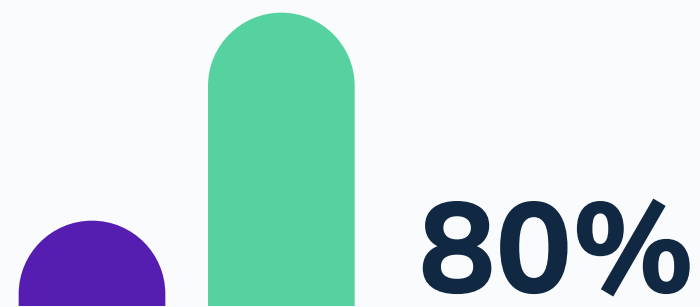
VORGESTELLTER KUNDE



# Verbesserung der Kundenerfahrung dank Anleitungssoftware der nächsten Generation



**50%**  
Senkung des Pflege- und Aktualisierungsaufwands für Trainings



**80%**  
Kursabschlussrate

Celonis integrierte Userlane in seine Online-Trainingsakademie, um eine ansprechende interaktive Lernerfahrung zu bieten. Das Ergebnis: Die für die Pflege und Aktualisierung von Trainingsmaterialien erforderliche Zeit hat sich halbiert.



Mithilfe von Userlane können wir die Nutzer direkt anleiten und ihnen Schritt für Schritt zeigen, wie sie einzelne Aufgaben mit unserer Software bearbeiten können. Auf diese Art und Weise können wir unsere Trainings ansprechender machen – wir kombinieren interaktive Guides mit theoretischen Elementen, die wir in Form von Videos vermitteln.

DAVID JEGGLE, HEAD OF ACADEMY

## Die Herausforderungen des Kunden

Celonis, der Marktführer im Bereich AI-unterstütztes Process Mining und Process Excellence, hilft Unternehmen aus sämtlichen Branchen, kritische Geschäftsprozesse und deren Ausführung zu optimieren.

Die Celonis Academy – bestehend aus einem Learning Management System (LMS) und der Intelligent Business Cloud (IBC)-Trainingsumgebung – bietet Kunden, Partnern und allen, die an Celonis interessiert sind, Online-Trainingskurse an.

Anfänglich wurden Videos verwendet, um die Endnutzer im Umgang mit der Software zu schulen. Die Intelligent Business Cloud durchlief jedoch schnelle Innovations- und Release-Zyklen, was dazu führte, dass die Inhalte schon bald veraltet waren und mit sehr viel Zeit und Aufwand aktualisiert werden mussten.



### **Deshalb benötigte das Unternehmen eine Lösung, die zum einen dabei helfen würde**

- (a) die Trainingsinhalte effizienter zu gestalten und zu pflegen und zum anderen
- (b) die Nutzungsrate steigern würde.

## **Wie Userlane geholfen hat**

Celonis nutzt die Technologie von Userlane für die Erstellung interaktiver Schritt-für-Schritt-Guides als integralen Bestandteil seiner Celonis Academy. Diese bietet nun eine Kombination von Videos im LMS und interaktiven Guides in der IBC-Trainingsumgebung. Mithilfe der Videos werden theoretische Konzepte vermittelt, während die interaktiven Guides die praktischen Aspekte des Trainings behandeln.

Darüber hinaus bietet der Virtual Assistant von Userlane jedem Nutzer innerhalb der IBC-Trainingsumgebung kontinuierlichen On-Demand-Support.

Durch die Kombination aus Videos zur Theorie und den Guides von Userlane ist Celonis nun in der Lage, seinen Nutzern eine wirklich interaktive und praxisorientierte Erfahrung zu bieten.

Celonis holt zudem fortlaufend das Feedback der Nutzer ein und optimiert kontinuierlich seine Trainingsinhalte. Dank der Flexibilität der interaktiven Guides von Userlane können Aktualisierungen jetzt schnell und einfach durchgeführt werden. Dadurch spart Celonis wertvolle Zeit und kann seinen Nutzern äußerst hilfreiche und einfach zu nutzende Trainings bieten.

## **Die Ergebnisse**

Mit den Schritt-für-Schritt-Guides von Userlane konnte Celonis eine signifikante Steigerung der Nutzungsrate und Nutzerzufriedenheit erreichen.

Zu den wichtigsten Verbesserungen zählen:



### **50% Senkung des Pflege- und Aktualisierungsaufwands für Trainings**

Nach der Einführung von Userlane konnte Celonis die für die Pflege und Aktualisierung der Trainingsinhalte erforderliche Zeit signifikant reduzieren.



### **80% Kursabschlussrate**

Mithilfe der interaktiven Guides von Userlane stieg die Kursabschlussrate auf 80%.



*Als ich anfing, die interaktiven Guides zu erstellen, erhielt ich umfassende Unterstützung von unserem Userlane Customer Success Manager. Dadurch konnte ich zum einen die Guides selbst erstellen und implementieren, und zum anderen hat mir dies dabei geholfen, alle Funktionen zu verstehen.*

**CELONIS, SENIOR TECHNICAL TRAINING MANAGER**