



# Maximale betriebliche Effizienz durch erfolgreiche Software Adoption erreichen

**2x**

ROI bei der  
Implementierung von  
Software

**5x**

Steigerung der  
Produktivität im  
Umgang mit Software

**97%**

Aufgabenbewältigung

Die Deutsche Bahn, der größte Schienennetzbetreiber Deutschlands, hat mit der interaktiven Guidance von Userlane eine Verfünfachung der Software Adoption verzeichnet.



*Der interaktive Performance Support hat sich als ideale Lösung für alle Probleme erwiesen, mit denen sich die Deutsche Bahn im Rahmen des Change Managements und der Software-Anwendungen konfrontiert sah. Die Nutzer fühlten sich im Umgang mit Jira sicher und hatten keine Schwierigkeiten bei der Nutzung der Anwendung.*

DEUTSCHE BAHN, TRAINING MANAGER

## Die Herausforderungen des Kunden

Mit 300.000 Mitarbeitenden weltweit (davon alleine 200.000 in Deutschland) ist die erfolgreiche Adoption verschiedener Software-Anwendungen für die optimale Effizienz und den Erfolg des Transportgiganten unabdingbar.

Damit die Mitarbeiter bei der Deutschen Bahn sowohl effizient als auch effektiv sein können, müssen sie mit den verschiedenen Anwendungen, mit denen sie täglich zu tun haben, mühelos zurechtkommen.

Die Schulung der Mitarbeiter in verschiedenen Software-Anwendungen sowie die hohen Kosten der Schulung von neuen Mitarbeitern, der Umschulung von bestehenden Mitarbeitern mit jeder neuen Softwareversion, als auch die geringe Softwarenutzung mehrerer Software-Anwendungen, stellen erhebliche Herausforderungen für die digitalen Transformationsbemühungen der Organisation dar.



**Sie benötigen eine Schulungslösung für die Mitarbeiter, die sich schnell an die Bedürfnisse und spezifischen Anforderungen der technischen Bediener anpassen lässt.**

## Wie Userlane geholfen hat

Die Deutsche Bahn entschied sich dafür, den interaktiven Performance Support mit einem Pilotprojekt auf ihrer Atlassian Jira Installation zu testen, um die in der Anwendung integrierte, abrufbare interaktive Guidance auf Effizienz, Feature Adoption, Software Adoption, Produktivität, Schulungskosten und ROI zu beurteilen.

Für diese Beurteilung wurden die Teilnehmer gebeten, bestimmte Aufgaben, die zu ihrer täglichen Tätigkeit gehören würden, in Jira zu erledigen.

DB überprüfte, wie viele dieser Aufgaben erfolgreich ohne Userlane erledigt wurden. Danach wurden dieselben Teilnehmer gebeten, dieselben Aufgaben noch einmal durchzuführen, dieses Mal mit interaktivem On-Screen Performance Support.



**Das Ziel war, Folgendes zu erreichen:**

1. Die Zeit zu halbieren, um die Software-Anwendung zu beherrschen
2. Die Software-Akzeptanz bei den Nutzern um 70% zu steigern
3. Die Schulungskosten um 50% zu senken

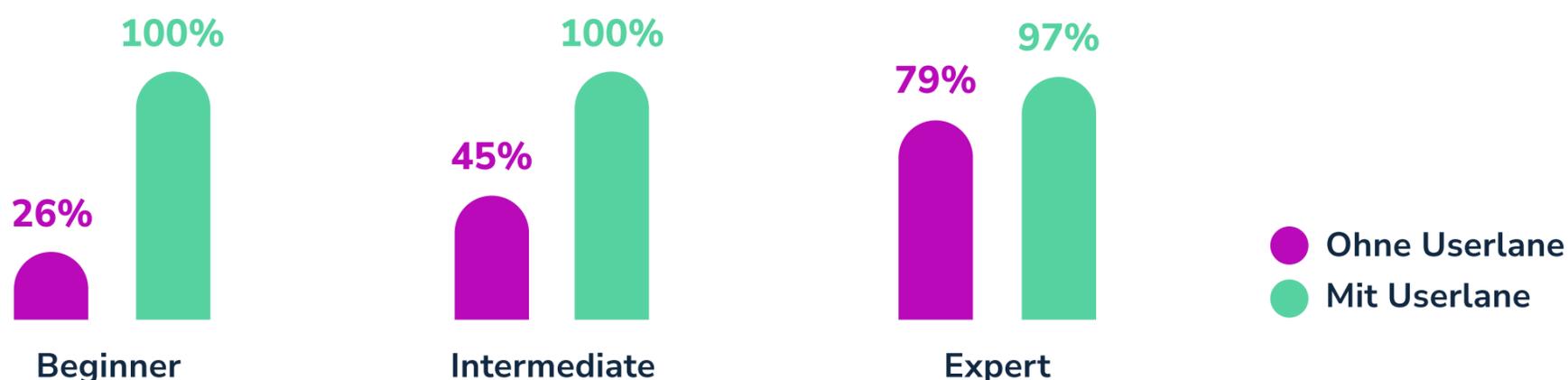
## Die Ergebnisse

Nach Abschluss der Studie erzielten die Teilnehmer folgende Ergebnisse



**97% der Aufgaben in Jira wurden erledigt**

Als die Mitarbeiter bei der Deutschen Bahn Zugang zu Userlane bekamen, erwiesen sich die Teilnehmer bei Jira als bis zu 5-mal effektiver.



## 2

### 5-fache Leistungssteigerung der Mitarbeitenden

The results demonstrate participants' responses to questions regarding Userlane's ability to increase software adoption significantly.

Mit Userlane kann man die Nutzung von Jira ohne Unterstützung lernen.



82%

Mit Userlane fühlte ich mich sicherer in der Nutzung dieser Software-Anwendung.



81%

Ich würde gerne auch in anderen Anwendungen Interaktive Anleitung bekommen.



92%

Userlane hilft den Nutzern, in Jira im Handumdrehen hochproduktiv zu werden.



82%

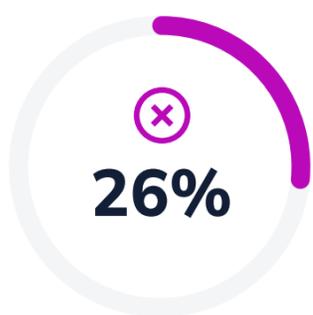
## 3

### 2-fach höherer ROI bei Software-Einführungen

Aufgrund der Tatsache, dass die Feature Adoption bei Jira fast 100% erreicht hat, hat die Deutsche Bahn erkannt, dass sie durch konstanten Performance Support den ROI jeder Software-Einführung verdoppeln kann, indem sichergestellt wird, dass jeder Mitarbeitende Jira von Anfang an effektiv und produktiv nutzen kann.

Dies bedeutet auch, dass interaktive Guidance eine unmittelbare Auswirkung darauf hat, dass die Nutzer schneller produktiv werden, da jeder von Anfang an jegliche Aufgaben in der Anwendung erledigen kann.

Wie viel Anfänger von den Lösungs-Features profitieren:



Ohne Userlane



Mit Userlane

Die Deutsche Bahn beabsichtigt nun, Userlane auch in anderen Software-Anwendungen zu implementieren, um die Schulungsbemühungen insgesamt zu verbessern und um sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden von den positiven Effekten der On-Screen-Anleitung und des Performance Supports profitieren, unabhängig davon, wie vertraut sie bereits mit der Anwendung sind.



*Mit Userlane kann man die Nutzung von Jira ohne weitere Unterstützung lernen.*

DEUTSCHE BAHN, TRAINING MANAGER