



# Der größte Exporteur von Blumen und Pflanzen in Europa sorgt für eine bunte Welt und erstklassigen Kundenservice



10,500

onboardete Kunden



40%

Nutzungsrate



24/7

Support

Dutch Flower Group, ein weltweit renommierter Lieferant von Blumen, Pflanzen und dekorativem Grün, bietet dank der Digital Adoption Plattform (DAP) von Userlane ein außergewöhnliches Kundenerlebnis und 24/7 Support an.



*Wir haben uns damals für die Digital Adoption Plattform (DAP) von Userlane entschieden, weil wir es als die vielversprechendste Lösung gehalten haben - und wir hatten recht! In den letzten drei Jahren sind wir gemeinsam gewachsen und haben uns weiterentwickelt; wir konnten neue Anwendungsfälle konzipieren, verschiedene Funktionen in der Beta-Version austesten und vieles mehr. Es freut uns, dass unser Feedback berücksichtigt wurde und sich in der Weiterentwicklung der Userlane Plattform ausgewirkt hat. Dank Userlane haben wir eine weltweite Lösung um unsere Customer-Support-Strategie zu vervollständigen. Der Kunde kann nun selbstständig durch einen komplett neuen Prozess im System navigieren und mithilfe der 'Userlane Guides' die jeweilige Aufgabe erfolgreich abschließen. Das ist äußerst hilfreich für uns.*

PETER VAN OS, PRODUCT OWNER DIGITAL SALES

# Die Herausforderungen des Kunden

Wenn Sie in letzter Zeit einmal Blumen gekauft haben, dann stammen diese höchstwahrscheinlich von einem Unternehmen der Dutch Flower Group. Die Dutch Flower Group ist ein Zusammenschluss von mehr als 30 spezialisierten Handelsunternehmen, die zusammen die internationale Floristik-Branche beliefern. Sie liefern ihren Kunden frische Schnittblumen, bunte Sträuße, Pflanzen und dekoratives Grün in Spitzenqualität.

Über diese Unternehmen finden wöchentlich durchschnittlich 75 Millionen Blumen, 10 Millionen Sträuße und 15 Millionen Pflanzen ihren Weg zu Verbrauchern in aller Welt. Mit mehr als 5.200 Mitarbeitenden beliefert die Dutch Flower Group alle Vertriebskanäle, von importierenden Großhändlern (die Floristen beliefern) bis hin zu den verschiedenen Einzelhandelssektoren (einschließlich Supermarktketten, Baumärkten, Gartencentern und Tankstellen) und Online-Einzelhändlern.

Im Rahmen der Einführung der neuen E-Commerce-Lösung SAP Commerce Cloud in fünf Vertriebseinheiten und an 20 Produktionsstandorten durchlief die Dutch Flower Group einen tiefgreifenden organisatorischen Wandel und musste ein effektives Onboarding ihrer Kunden sowie die Unterstützung im Bedarfsfall sicherstellen. Die Kunden hatten große Schwierigkeiten, sich an das neue System zu gewöhnen, und riefen häufig beim Support an, da die Frustration der Nutzer sehr groß war. Daher entschied sich die Dutch Flower Group, diese Herausforderungen mithilfe der Digital Adoption Platform (DAP) von Userlane anzugehen.

## Wie Userlane geholfen hat

Userlane ermöglichte der Dutch Flower Group, das Onboarding von mehr als 10.500 Kunden weltweit zu optimieren und zusätzlich interaktive Inhalte in 24 Sprachen dem Kunden anzubieten. Mit der 'In-App-Training' Funktion von Userlane konnten die Kunden in Echtzeit und bei Bedarf durch die neuen und selten ausgeübten Aufgaben geführt. Dadurch wurden die Aufgaben automatisiert und eine selbständige Bearbeitung durch den Kunden ermöglicht.

### Dezentrale Erstellung von Inhalten

Die Umstellung auf das neue SAP Commerce Cloud-System und die neuen Self-Service-Prozesse brachten einige Herausforderungen mit sich. Die Vertriebsbereiche hatten die Anforderung, Inhalte in der 'In-App' Funktion für den Kunden individuell einstellen zu können um somit auf die Kundenbedürfnisse optimal eingehen zu können. Userlane ermöglichte es, Inhalte innerhalb von Minuten und völlig selbstständig zu planen, zu pflegen und zu aktualisieren und so sicherzustellen, dass jede Kundengruppe stets alle notwendigen Informationen und entsprechende Unterstützung die es benötigt erhält.

## Außergewöhnliches Kundenerlebnis

Onboarding ist die eine Seite der Medaille, konsequenter Wissenserhalt die andere. Das Hauptziel bei der Implementierung von Userlane war es, den Kunden die Arbeit mit dem neuen System und das Abschließen der notwendigen Prozesse zu erleichtern, selbst wenn sie diese Vorgänge seit dem ersten Onboarding schon lange nicht mehr durchgeführt hatten. Dank der interaktiven Anleitungen von Userlane kann jeder Benutzer jetzt schnell und einfach durch das SAP Commerce Cloud-System navigieren und seine Aufgaben mit einem Minimum an Fragen oder Unterbrechungen erledigen. Infolgedessen verringerte sich der Zeitaufwand für Software-Schulungen drastisch und die Effizienz stieg erheblich.

## 24/7-Support

Da die Dutch Flower Group auf der ganzen Welt tätig ist, ist ein zeitnaher Kundensupport unerlässlich, vor allem, wenn Kunden in verschiedenen Zeitzonen verstreut sind. Userlane ist daher inzwischen ein fester Bestandteil der Kundensupport-Strategie der Dutch Flower Group und ermöglicht im Bedarfsfall eine Unterstützung rund um die Uhr.

## Die Ergebnisse

Userlane sorgte bei der Dutch Flower Group für signifikante Verbesserungen in den Bereichen Onboarding, Schulung und Software-Rollout. Die Schulungs- und Support Mitarbeiter verbrachten weniger Zeit mit dem Erstellen und Aktualisieren von Schulungsmaterial und die Kunden waren zufriedener und effizienter bei der Bestellung im SAP Commerce Cloud-System im SAP Commerce Cloud-System.

1

### 10.500 ongeboardete Kunden

Userlane ermöglichte das Onboarding von mehr als 10.500 Kunden weltweit zu optimieren.

2

### 40% Nutzungsrate

Mithilfe der Automatisierung des Kunden-Onboardings konnte Dutch Flower Group die Nutzungsrate der Anwendung signifikant steigern.

3

### 24/7-Support

Userlane ermöglichte es der Dutch Flower Group, ihren Kunden im Bedarfsfall eine Unterstützung rund um die Uhr zu bieten.

4

### 24 unterstützte Sprachen

Durch die Unterstützung mehrerer Sprachen war die Dutch Flower Group in der Lage, interaktive Inhalte in 24 Sprachen zu erstellen und anzupassen, um ihre Kunden auf der ganzen Welt optimal zu bedienen.



*Seit der Einführung von Userlane sind unsere Vertriebsabteilungen stärker in die Schulungs- und Support Prozesse eingebunden. Sie schätzen die Möglichkeit, ihre eigenen In-App-Anleitungen und Inhalte zu erstellen und zu verwalten, und gleichzeitig bei Bedarf Unterstützung von unserem zentralen Team zu erhalten. Ich denke, dass es für sie sehr hilfreich ist. Für uns ist es viel produktiver und am Ende ist es auch eine gute Möglichkeit, in Verbindung zu bleiben.*

**LOTTE GEERARS, USER EXPERIENCE DESIGNER**