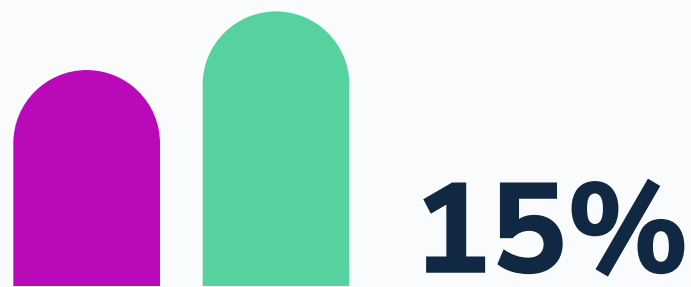




Interaktive Hilfestellung zur Steigerung der Konversionsrate von Test- zu Neukunden



Steigerung der Konversionsrate von Test- zu Neukunden



Verringerung des Kundenzeitwerts

Foleon entwickelte ein ausgeklügeltes und leicht nachvollziehbares Nutzererlebnis für seine Kunden und konnte so die Konversionsrate von der Testversion zur zahlungspflichtigen Version erheblich steigern.



Unser wichtigstes Ziel war es, den neuen Nutzern auf unserer Plattform nützliche Hilfestellungen zu bieten. Unsere Statistiken zeigen deutlich, dass wir dabei erfolgreich waren.

FOLEON, PRODUCT MARKETER

Die Herausforderungen des Kunden

Foleon, früher als Instant Magazine bekannt, ist eine innovative Plattform für die Bereitstellung von intelligentem Vertriebs- und Marketingmaterial. Die Lösung soll Unternehmen dabei helfen, hochwertige visuelle Inhalte zu erstellen, die auf ihre jeweiligen Zielgruppen abgestimmt sind.

Foleon verfügt über einen ausgeklügelten Drag-and-Drop-Editor, den die Nutzer für die Erstellung interaktiver Inhalte nutzen können. Foleon erkannte jedoch bald, dass der Editor für technisch weniger versierte Nutzer eine erhebliche Herausforderung darstellte. Das Unternehmen beschloss, dieses Problem durch eine Neugestaltung der Benutzeroberfläche und durch die Entwicklung zusätzlicher (sowohl automatisierter als auch manueller) Methoden zur Unterstützung der Nutzer zu lösen. Dadurch sollte ein besseres Nutzererlebnis geboten und gleichzeitig die Konversionsrate von der Testversion zur bezahlten Version verbessert werden.

Wie Userlane geholfen hat

Foleon hatte bereits persönliche Schulungen, Webinare, Support-Anleitungen und Schulungsvideos angeboten. Diese Optionen waren zwar effektiv, erwiesen sich jedoch als schwierig und kostspielig in der Skalierung. Aus diesem Grund war klar, dass ein kosteneffizientes Tool, das die Nutzer interaktiv und leicht nachvollziehbar durch die Plattform von Foleon führt, die perfekte Ergänzung der vorhandenen Supportangebote wäre.

Foleon wollte mithilfe von Userlane Folgendes erreichen:

1. Unterstützung der Testnutzer, um die Konversionsrate zu steigern

Als SaaS-Anbieter stellt Foleon seinen Nutzern eine 7 Tage lange kostenfrei nutzbare Testversion seiner Plattform zur Verfügung. Ziel dieses Angebots ist es, den Nutzern zu ermöglichen, die Möglichkeiten der Plattform zu erkunden, und sie zum Erwerb einer Lizenz zu bewegen. Mit Userlane werden die Testnutzer von Foleon nun mühelos durch die Grundlagen der Anwendung geführt und haben so die Möglichkeit, die Plattform von Foleon zu erkunden, ohne sich überfordert oder frustriert zu fühlen.

2. Bei der Verwendung einer neuen Benutzeroberfläche sollte es keinerlei Rätselraten (und Frustrationen!) geben

Den Bestandskunden wollte Foleon helfen, sich an die neue Benutzeroberfläche zu gewöhnen. Durch die Integration von Userlane in die Software wurden den Bestandskunden eine Reihe interaktiver Guides für die neue Benutzeroberfläche zur Verfügung gestellt. Diese erklären die wichtigsten Funktionen und Vorteile der neuen Version der Benutzeroberfläche. Dies führte bei den Kunden zu einer erhöhten Akzeptanz der Funktionen und einer stärkeren Bindung an die Plattform.

Die Ergebnisse

Userlane stellte Foleon eine Vielzahl praktischer Optionen für die Unterstützung von Testnutzern, Neukunden und Bestandskunden zur Verfügung. Dank dieser interaktiven Guides können die Nutzer alle Funktionen von Foleon erkunden und so ein besseres Verständnis für die Software und ihre unzähligen Einsatzmöglichkeiten entwickeln.

Die Einfachheit der Implementierung von Userlane und der Erstellung von Guides ermöglicht es Foleon außerdem, auf personalisierte, effiziente und effektive Art und Weise seine Nutzer zu guiden.

Dadurch konnten folgende Ergebnisse erzielt werden:

1

15% Steigerung der Konversionsrate von Test- zu Neukunden

2

40% Verringerung des Kundenzeitwerts



Wir benötigten eine Möglichkeit, um neue Nutzer automatisch und in skalierbarem Umfang zu guiden. Wir brauchten sozusagen einen virtuellen Assistenten. Userlane war die perfekte Lösung für uns. Damit können wir neue Nutzer optimal mit unserem Editor vertraut machen.

FOLEON, PRODUCT MARKETER