

@forto

Steigerung der Konversionsrate dank einer skalierbaren Onboarding-Erfahrung



Reduzierung der für das Onboarding erforderlichen Zeit



Steigerung der Konversionsrate

Dank der interaktiven Guides von Userlane konnte Forto seinen Kunden eine optimale Benutzererfahrung bieten und so die Konversionsrate steigern.



Besonders erfreulich ist, dass wir Userlane nicht nur für das Onboarding unserer E-Commerce-Kunden einsetzen, sondern noch viele weitere Einsatzmöglichkeiten für das Tool gefunden haben. Zum Beispiel haben wir die Feature-Benachrichtigungen verwendet, um die Neugestaltung unserer Forto-Plattform vorzustellen.

FORTO, PRODUCT MANAGER

Die Herausforderungen des Kunden

Forto ist Europas erster digitaler Spediteur und bietet seinen Kunden die Möglichkeit, Sendungen online zu buchen und weltweit über deren Plattform zu verwalten. Mithilfe der detaillierten Übersicht aller Logistikprozesse und Echtzeit-Informationen können die Kunden ihre Lieferkette von Anfang bis Ende optimieren.

Die Kundenbetreuer von Forto verbrachten in der Regel etwa 30 Minuten mit dem Onboarding jedes einzelnen Kunden und mussten zudem immer wieder dieselben Fragen beantworten. Angesichts des schnell wachsenden Kundenstamms wurde Forto klar, dass dieser Ansatz nicht mehr skalierbar war und den Kunden auf diese Weise kein optimales Kundenerlebnis geboten werden konnte.

Die Herausforderung bestand darin, das Onboarding zu optimieren und skalierbar zu gestalten, ohne dabei Abstriche bei der Qualität zu machen.

Wie Userlane geholfen hat



Forto wollte mithilfe von Userlane folgende Ziele erreichen:

1. Steigerung der Konversionsrate von der Anmeldung zur Angebotsanfrage aus dem E-Commerce-Kundensegment (Online-Händler)
2. Reduzierung des Zeitaufwandes für das Onboarding einzelner Nutzer
3. Bereitstellung einer verbesserten und vereinfachten Nutzererfahrung
4. Sicherstellen, dass die Plattform mühelos verwendet werden kann

Thanks to Userlane's interactive guidance, which decreases time-to-value and significantly improves the user onboarding experience, Forto managed to achieve their goals. When comparing user groups who were onboarded via Userlane to those who were not, Forto saw a marked difference in the conversion rates from sign up to quote request within its customer base.

Die Ergebnisse

Durch die Einführung von Userlane konnte Forto folgende Ergebnisse erzielen:



33 % Reduzierung der für das Onboarding erforderlichen Zeit

Forto konnte die für das Onboarding von Nutzern benötigte Zeit verkürzen, indem sie nicht mehr regelmäßig die Onboarding-Materialien aktualisieren und Zeit für die persönliche Betreuung der Kunden aufwenden müssen.



10 % Steigerung der Konversionsrate von der Anmeldung zur Angebotsanfrage

Das Unternehmen konnte seine Konversionsrate von 81 % auf 91 % steigern, indem es die Benutzerfreundlichkeit seiner Software optimierte.

Angesichts dieser äußerst positiven Ergebnisse beschloss das Team, Userlane in größerem Umfang zu implementieren, um die Onboarding-Prozesse aller Kundensegmente zu optimieren. Die Kundenservice-Teams von Forto erstellen nun noch spezifischere interaktive Guides, um das Kundenerlebnis noch besser auf die individuellen Bedürfnisse abzustimmen.

Forto testete auch die Beta-Lösung von Userlane für sein neues Promotion-Feature, das nun erfolgreich auf der Plattform eingesetzt wird.



Wir sorgen für frischen Wind in einer Branche, in der die Nutzer nicht immer technikaffin sind, weshalb es sehr schwierig sein kann, sie dazu zu bringen, eine Software-Lösung zu nutzen, die es so vorher nicht gab.

FORTO, INNOVATION & TECHNOLOGY MANAGER