



Ein globaler Automobilzulieferer beobachtet, misst und optimiert seine Transformationsprojekte mit einem strategischen Instrument


25%

weniger
Schulungsaufwand und
-kosten


15%

verringerte
Schulungszeit


74%

höhere
Nutzerakzeptanz

HELLA, ein internationaler Automobilzulieferer und Unternehmen der FORVIA Gruppe, konnte mit der Userlane Digital Adoption Platform seinen Schulungsaufwand und seine Kosten rapide senken und die Datenqualität im gesamten Technologiebereich deutlich verbessern.



Userlane hat sich als noch leistungsfähiger erwiesen, als wir anfangs dachten! Die Plattform ist sehr einfach zu nutzen. Es dauert weniger als fünf Minuten, um interaktiven Content zu erstellen und allen Nutzern unseres Unternehmens direkt im System zur Verfügung zu stellen. Die Produktivität unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat sich erheblich verbessert; sie fühlen sich sicher im Umgang mit der Software. Und wir haben endlich volle Sichtbarkeit und Transparenz über die Nutzung unserer Softwareanwendungen: Wir können ganz leicht feststellen, wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf das Tool zugreifen, wie sie damit arbeiten und wo sie weitere Unterstützung benötigen.

NORMAN LÄZER, GLOBAL HEAD OF ENGINEERING EXCELLENCE, ELECTRONICS

Die Herausforderungen des Kunden

HELLA ist ein börsennotierter, international aufgestellter Automobilzulieferer, der unter der Dachmarke FORVIA agiert. Innerhalb des Konzerns steht HELLA für leistungsstarke Lichttechnik und Fahrzeugelektronik. Gleichzeitig deckt das Unternehmen mit der Business Group Lifecycle Solutions ein breites Dienstleistungs- und Produktportfolio für das Ersatzteil- und Werkstattgeschäft sowie für Hersteller von Spezialfahrzeugen ab. HELLA beschäftigt weltweit 36.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an mehr als 125 Standorten und erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2021/2022 einen Konzernumsatz von 6,3 Milliarden Euro.

Anfang 2020 führte HELLA die Lösung SAP Portfolio and Project Management (SAP PPM) ein, um die Projektmanagementprozesse im gesamten Unternehmen zu automatisieren. Im Rahmen eines Blended-Learning-Ansatzes wurden verschiedene Schulungsmethoden eingesetzt, um mehr als 4.000 Nutzer zu schulen. Diese umfassten Schulungen durch einen Kursleiter, E-Learning, Videos, Demos, E-Mails, Support-Handbücher usw.

Dennoch fehlte es den Nutzern an Anleitungen direkt in der Anwendung und es war schwierig und zeitaufwendig, während der täglichen Arbeit nach unterstützenden Unterlagen zu suchen. Außerdem wurde deutlich, dass eine Lösung benötigt wird, die den unterschiedlichen Nutzergruppen in Echtzeit genau die Hilfe bietet, die sie zum jeweiligen Zeitpunkt brauchen.

Wie Userlane geholfen hat

Nachdem sich die herkömmlichen Schulungsmethoden und Supportprozesse für SAP PPM als ineffektiv erwiesen hatten, führte HELLA die Userlane Digital Adoption Plattform ein, um die Leistungsfähigkeit der Softwareanwendung transparenter zu machen und die Nutzer mit In-App-Schulungen und Hilfe in Echtzeit zu unterstützen. Userlane erwies sich als leistungsstarke Lösung zur Beseitigung dieser Schwierigkeiten.

Projekttransparenz und effizientere Softwarenutzung

Eines der Hauptanliegen war, die Mitarbeitenden im gesamten Unternehmen in die Lage zu versetzen, möglichst einfach zur neuen zentralen Projektmanagement-Plattform zu wechseln. Das Projektteam wollte verstehen, wie die Mitarbeitenden mit der Software arbeiten, was an der Anwendung verbessert werden muss und wo die Nutzer noch weitere Unterstützung brauchen. Das leistungsstarke und intuitive Analytics-Dashboard von Userlane lieferte alle erforderlichen Informationen, um mehr Transparenz über den Projekterfolg und die Performance von SAP PPM zu erhalten.

Verbesserung der Datenqualität

HELLA ist für sein Geschäft stark auf Daten angewiesen. In großen, funktionsübergreifenden Projekten ist es essentiell, dass die verschiedenen Benutzergruppen die internen Arbeitsabläufe verstehen, die richtigen Daten eingeben und die wichtigsten Prozesse einhalten, um genaue Erkenntnisse für strategische Entscheidungen zu gewinnen. >>

Mit Userlane stellte HELLA seinen SAP PPM Anwendern die notwendigen Anleitungen und Ressourcen zur Verfügung, um ihre Aufgaben zu erledigen. Die Mitarbeitenden konnten auf Support-Material zugreifen, ohne ihre Arbeitsabläufe in der Anwendung zu unterbrechen.

Optimierung der Kommunikation

Wie bei jeder Software werden auch bei SAP PPM häufig neue Funktionen und Features eingeführt, die Auswirkungen auf bestehende Prozesse und Arbeitsabläufe im System haben und daher rechtzeitig an die jeweiligen Benutzergruppen kommuniziert werden sollten. Früher mussten das Projektteam und die Schulungsleiter bei HELLA alle Nutzer einzeln oder per E-Mail kontaktieren, um sie über die Änderungen und Updates zu informieren, was zu unzureichender Ressourcenzuweisung und geringer Produktivität führte. Mit Tooltips und Benachrichtigungen von Userlane hingegen lassen sich Aktualisierungen, neue Funktionen und kontextabhängige Hilfe extrem einfach, effizient und schnell bereitstellen.

Die Ergebnisse

Userlane hat HELLA dabei unterstützt, die Mitarbeitererfahrung mit SAP PPM erheblich zu verbessern. Die Digital Adoption Plattform von Userlane wird deshalb inzwischen auch in weiteren Funktionsbereichen des Konzerns eingesetzt.

1

25% weniger Schulungsaufwand und -kosten

Durch den Wegfall von Schulungshandbüchern, Supportdokumenten und Schulungen mit Referenten wurden die Schulungskosten um 25% gesenkt.

2

15% verringerte Schulungszeit

Durch interaktive Anleitungen konnte HELLA die Schulungszeiten unter Anleitung erheblich reduzieren und den Mitarbeitenden die Möglichkeit geben, in ihrem eigenen Tempo zu lernen.

3

74% höhere Nutzerakzeptanz

Mit Userlane hat HELLA das In-App-Engagement für neue Use Cases erhöht, was wiederum die Akzeptanz der SAP PPM Anwendung im Unternehmen deutlich erhöhte.

4

4.000 neue Nutzer

Userlane half, das Onboarding von über 4.000 SAP PPM Anwendern weltweit zu optimieren.



Für HELLA war die Einführung von Userlane ein wichtiger Schritt, um eine völlig neue digitale Denkweise zu fördern und neue Wege der Kommunikation, des Engagements und des Selbstlernens zu eröffnen sowie den Wissensaustausch im gesamten Unternehmen zu verbessern. Unsere Mitarbeitenden haben die Lösung von Userlane gut angenommen und wir sind sicher, dass wir sie künftig auch bei anderen Anwendungen einsetzen werden. Userlane hat die Art und Weise, wie wir bei HELLA arbeiten, wirklich verändert. Jetzt hat jeder Nutzer einen persönlichen Online-Assistenten zur Hand, der jederzeit Hilfe und Anleitung bietet.

DR. MALTE ORTGIESE, HEAD OF GLOBAL ENGINEERING ACADEMY, ELECTRONICS