



Verbesserung des Nutzererlebnisses dank leicht zu befolgenden interaktiven Userlane Guides



8,000

myMULTIVAC-Benutzer an Bord



15%

Steigerung der Anzahl der aktiven Benutzer

MULTIVAC hat erfolgreich das Nutzererlebnis seines Kundenportals mithilfe von interaktiven Userlane Guides verbessert, um das User Engagement zu fördern und Supportanfragen zu reduzieren.



Userlane hat uns bei sämtlichen Schritten der Implementierung unterstützt, sodass alles extrem einfach für uns war. Auch nach der Implementierung wurden wir mit kurzen Antwortzeiten und proaktiven Support-Angeboten unterstützt.

myMULTIVAC, PROJEKTVERANTWORTLICHER

Die Herausforderungen des Kunden

MULTIVAC ist einer der weltweit führenden Anbieter von integrierten Verpackungslösungen für Lebensmittel, Life-Science- und Gesundheitsprodukte sowie Industrieprodukte. Das Kundenportal myMULTIVAC bietet den Kunden einen Echtzeit-Überblick über die Leistung ihrer Maschinen, Zugriff auf Smart Services (IoT-Anwendungen) und die Möglichkeit, Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien für MULTIVAC-Maschinen schnell und einfach zu bestellen.

Das Kundenportal sollte durch eine modernere Lösung ersetzt werden, die wesentlich mehr Funktionen bietet. Um den rund 8.000 Anwendern die Umstellung zu erleichtern und sie so schnell wie möglich mit myMULTIVAC vertraut zu machen, benötigte MULTIVAC eine Lösung, die die wichtigsten Funktionen direkt in der Anwendung demonstriert und die Mitarbeiter des Kundensupports entlastet. Durch ein ansprechendes Benutzererlebnis und mit der Unterstützung von Userlane wollte das Unternehmen außerdem die Zahl der aktiven Benutzer steigern.

Wie Userlane geholfen hat

In Zusammenarbeit mit dem Team von Userlane richtete MULTIVAC zunächst schnell und einfach eine Testumgebung mit interaktiven Userlane Guides ein. In Zusammenarbeit mit Kollegen, die myMULTIVAC noch nicht kannten, konnte das Unternehmen das Benutzererlebnis testen und optimieren, bevor es für alle Benutzer zugänglich gemacht wurde.

Mithilfe von Userlane ist es MULTIVAC gelungen, alle angestrebten Ziele zu erreichen. Der Wechsel zum neuen Kundenportal war für bestehende Benutzer viel einfacher und das Onboarding neuer Benutzer ging schneller und effizienter vonstatten.

Dies ermöglichte es den Hauptanwendern (Support-Mitarbeitern) in den Niederlassungen, sich auf die kontinuierliche Optimierung und Weiterentwicklung von myMULTIVAC zu konzentrieren, um so den Kunden noch mehr praktischen Mehrwert bieten zu können.

Die Ergebnisse

Nach dem Launch des neuen Kundenportals erzielte MULTIVAC die folgenden Ergebnisse:



15% Steigerung der Anzahl der aktiven Benutzer

Das verbesserte Benutzererlebnis führte im Vergleich zum alten Kundenportal außerdem zu einem Anstieg der Anzahl der aktiven Benutzer um 15%.



Reduzierung der Support-Anfragen

Die Rückmeldungen der Tochtergesellschaften zeigten, dass die Anzahl der Supportanfragen von Benutzern des neuen Kundenportals stark zurückgegangen ist.



Die Userlane Guides fanden nicht nur bei unseren Kunden, sondern auch bei unseren internen Nutzern großen Anklang. Aus diesem Grund entschieden sich meine Kollegen dafür, Userlane auch für unsere MULTIVAC Smart Services zu nutzen.

myMULTIVAC, PROJEKTVERANTWORTLICHER