


VORGESTELLTER KUNDE


ninox

Mit dem Onboarding von Userlane 10-mal mehr Testnutzer zu Kunden machen



53%

Userlane Nutzungsrate durch Testnutzer



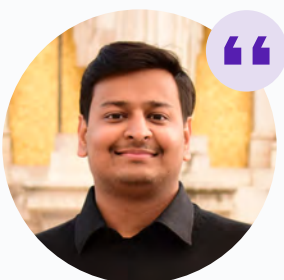
74%

Nutzung von Userlane durch zahlende Kunden



10-mal
höhere Kundenbindung

Das Berliner Unternehmen Ninox bietet eine No-Code/Low-Code-Plattform für Datenbanknutzer. Userlane half den Nutzern, sich schneller einzuarbeiten, sodass sowohl die Konversionsrate von Testkunden als auch die Bindung von Bestandskunden gesteigert werden konnten. Es wurde festgestellt, dass Testnutzer, deren Onboarding über Userlane erfolgte, die Ninox-Plattform mit 10-mal höherer Wahrscheinlichkeit weiter nutzen als andere Tester.



Ninox ist eine No-Code/Low-Code-Lösung, aber wie bei jeder Softwareanwendung bedarf es einer gewissen Eingewöhnungszeit und Anleitung, um die Testversion optimal nutzen zu können. Mithilfe von Userlane können sich die Nutzer leichter zurechtfinden und sind mit größerer Wahrscheinlichkeit zum Kauf bereit.

VARUN MODI, PRODUCT MANAGER BEI NINOX SOFTWARE

Die Herausforderungen des Kunden

Ninox hilft Datenbanknutzern, ihre Prozesse zu automatisieren, z. B. Tabellenkalkulationen und CRMs. Die Software von Ninox bietet vielfältige Funktionen und das Unternehmen sucht ständig nach neuen Wegen, um Testanwendern und Kunden in der Anfangsphase zu helfen, die Grundlagen zu verstehen, damit sie die Software schneller und effizienter nutzen können. Diese Grundkenntnisse umfassen das Erstellen von Datenbanken oder Tabellen, das Importieren und Exportieren von Daten und das Schreiben von Skripten.

Die Testnutzer erlernten bereits im Rahmen ihrer Testphase den Umgang mit wichtigen Funktionen, aber Ninox wollte ihnen auch die Möglichkeit geben, das gesamte Potenzial seiner Plattform zu erleben. Mit der herkömmlichen Dokumentation stellte dies eine echte Herausforderung dar, was zur Folge hatte, dass es bei der Konversionsrate noch deutlich Luft nach oben gab.

Wie Userlane geholfen hat

Im Jahr 2020 testete Ninox verschiedene Onboarding-Tools und kam zu dem Schluss, dass Userlane am besten geeignet war. Das Team stellte fest, dass Userlane eine große Flexibilität bei der Individualisierung bieten, sodass die Anleitungen auf verschiedene Zielgruppen zugeschnitten werden können.

Ninox führte eine Testphase mit der Lösung von Userlane durch, um diese für seine Kunden zu erproben und ihnen die Möglichkeit zu geben, sie zu nutzen. Ziel war es, den Nutzern die Grundlagen von Ninox in kurzer Zeit zu vermitteln und sie schon während der Testphase mit der Lösung vertraut zu machen.

Die Erfahrungen waren durchweg positiv, sodass Ninox beschloss, Userlane für neue Nutzer zu aktivieren und die Onboarding-Software allen Nutzern zur Verfügung zu stellen.

Ninox und seine Kunden profitieren von folgenden Vorteilen:

Nahtloses Onboarding-Erlebnis

Ninox wurde in die Lage versetzt, seine Kunden aktiv einzuarbeiten, anstatt sie mit der Dokumentation allein zu lassen. Die schrittweise Einführung ermöglichte es dem Unternehmen, Userlane in einem kleineren Rahmen zu testen, bevor es für die gesamte Benutzerbasis eingeführt wurde. Die schnell erstellten interaktiven Schritt-für-Schritt-Anleitungen helfen den Kunden, die Grundfunktionen der Plattform zu verstehen und sich mit ihr vertraut zu machen. Durch die interaktive Benutzerführung kann Ninox die Nutzerakzeptanz verbessern und das Vertrauen der Kunden in die Software stärken, da Userlane sie bei jedem Schritt als persönlicher virtueller Assistent begleitete.

Geringere Abhängigkeit von Dokumentation

In der Vergangenheit waren Kunden, die Ninox kennenlernen wollten, auf Handbücher und andere Support-Dokumente angewiesen. Mithilfe von Userlane können sie sich mit wenig Aufwand selbst in die Software einarbeiten und die Lektüre überspringen, sofern sie nicht von Anfang an tiefer in die Software einsteigen wollen. Dank Userlane kann Ninox hilfreiche Dokumentationen direkt im System speichern und zugänglich machen sowie neue interaktive Support-Inhalte erstellen.

Langfristige Kundenbindung und -zufriedenheit

Seit der Einführung konnte Userlane die Kundenbindung, die Nutzung der Anwendung und die Umsatzzahlen maßgeblich steigern. In den ersten sechs Monaten verwendeten 53 % der Testnutzer die Lösung von Userlane, wodurch sich die Beziehung zu Ninox verbesserte. Bei diesen Nutzern war die Wahrscheinlichkeit, dass sie Ninox weiter nutzen, 10-mal höher. Diese erhöhte Kundenbindung ist eine wichtige betriebswirtschaftliche Kennzahl für das SaaS-Unternehmen. Alle der 74 % der Nutzer, die in diesem Zeitraum ein Abo abschlossen, nutzten die Lösung von Userlane.

Die Ergebnisse

1

53 % der Testnutzer verwendeten Userlane

Mithilfe von Userlane konnten die Testnutzer die Plattform von Ninox intuitiv bedienen, sodass die Nutzungsrate der Software insgesamt stieg.

2

74 % Nutzung von Userlane bei zahlenden Kunden

Durch die Steigerung der Software Adoption stieg die Kundenbindungsrate in der ersten Woche bei zahlenden Kunden bereits um 11 %.

3

10-mal mehr zufriedene Nutzer

Mit Userlane ist es 10 Mal wahrscheinlicher, dass die Benutzer bei Ninox blieben oder zu Ninox wechselten.

Ninox ist sich sicher, dass Userlane die für das Onboarding benötigte Zeit weiter reduzieren wird. Das Team freut sich darauf, weitere Funktionen von Userlane zu erproben, z. B. die Möglichkeit, Benachrichtigungen aus der App heraus zu versenden, Hinweise bereitzustellen und mehr. Außerdem ist geplant, die Suchfunktion der Software und die Integration in interne Kollaborationstools und Wissensdatenbanken zu nutzen.



Das Erstaunlichste für mich war, dass ich eine Anleitung ohne jegliche Vorkenntnisse über die Funktionsweise von Userlane und ohne technische Kenntnisse erstellen konnte. Als die Lösung in Betrieb war, konnten wir das Verhalten der Nutzer nachverfolgen. Die Userlane Guides haben uns deutlich gemacht, mit welchen Schritten die Nutzer Schwierigkeiten haben, und uns geholfen, Entscheidungen bei der Erstellung von Inhalten zu treffen. Userlane hat den Bedarf an bestimmten Dokumentationen reduziert. Die Kunden können komplexere Themengebiete der Ninox Plattform erkunden, sie verstehen und sich mit ihnen vertraut machen.

ANASTASIYA POVNYTSYA, SENIOR UX WRITER BEI NINOX SOFTWARE