

Erfolgreiche Skalierung dank automatisiertem Kunden-Onboarding


70%

Steigerung der
Conversion Rate


80%

Steigerung der
Nutzungsrate


5x

Steigerung der
Suchanfragen pro Tag

Durch die Einführung eines automatisierten Kunden-Onboarding-Prozesses konnte SABIO sowohl seine Conversion Rate als auch die Nutzungsrate steigern.



Mithilfe von Userlane konnte SABIO innerhalb von nur 3 Monaten die Nutzungsrate und seine Conversion Rate signifikant steigern.

SABIO, PRODUCT OWNER

Die Herausforderungen des Kunden

SABIO ist ein international führender Anbieter intelligenter und effizienter Wissensmanagement-Software für den Bereich Kundenservice. Die Software ist einfach zu bedienen und zu verstehen, allerdings dauert es einige Zeit, bis man sich mit dem Produkt und all seinen Funktionen vertraut gemacht hat.

Anfänglich stellte SABIO zusätzliches Support-Personal ein und erstellte Trainingsunterlagen für die Nutzung seiner Plattform. Diese Option wurde jedoch schon bald zu einem kostspieligen und unpraktischen Unterfangen, da die Erstellung und fortlaufende Aktualisierung von Trainingsinhalten viel Zeit und Aufwand erforderte.

Das Unternehmen erkannte, dass die Automatisierung des Kunden-Onboarding-Prozesses ein wesentlicher Faktor war, um gleichzeitig die Skalierbarkeit und die Qualität des Onboarding-Prozesses zu gewährleisten.

Wie Userlane geholfen hat

SABIO wollte mithilfe von Userlane drei Ziele erreichen:

1. Reduzierung der für das Erstellen von Trainingsinhalten erforderlichen Zeit

Die Trainingsmaterialien, die SABIO zur Unterstützung des Nutzer-Onboardings erstellte, waren nicht interaktiv, aufwendig zu erstellen und die Aktualisierung zeit- und arbeitsintensiv. Zum Beispiel: Selbst eine geringfügige Änderung eines Prozesses auf der Plattform führte dazu, dass die gesamte Dokumentation geändert werden musste.

2. Verbesserung der Conversion Rate

SABIO benötigte eine Lösung, die das Unternehmen bei der Skalierung und der Gewinnung von mehr Kunden unterstützen konnte, ohne dass dafür aufwändige und teure Onboarding-Lösungen implementiert werden mussten. Um eine höhere Conversion Rate bei den Testnutzern zu erzielen und die Skalierbarkeit zu gewährleisten, musste SABIO die Nutzungsrate mithilfe eines automatisierten Onboarding-Prozesses optimieren.

3. Steigerung der Nutzungsrate

SABIO bietet seinen Nutzern eine Wissensdatenbank, in der sie auf relevante Informationen und Daten zugreifen können. Die Nutzungsrate ihrer Wissensbasis war jedoch nicht so hoch, wie sie hätte sein können. Da dieser Teil der Software entscheidend für den Erfolg der Nutzer ist, musste SABIO dafür sorgen, dass seine Wissensdatenbank stärker genutzt wird.

Die Ergebnisse

Bereits drei Monate nach der Einführung von Userlane konnte SABIO positive Veränderungen feststellen:

1

70% Steigerung der Conversion Rate

Die Kunden berichteten, dass sie dank der interaktiven Schritt-für-Schritt-Anleitungen von Userlane in der Lage waren, SABIO intuitiv zu verwenden.

2

80% Steigerung der Nutzungsrate

Mithilfe der Automatisierung des Kunden-Onboardings konnte SABIO die Nutzungsrate der Anwendung signifikant steigern.

3

5-fache Steigerung der Suchanfragen pro Tag

Die Nutzungsrate der Wissensdatenbank stieg beträchtlich – statt den bisherigen 4.000 wurden nun durchschnittlich 20.000 Suchanfragen pro Tag gestellt.

Die Mitarbeiter von SABIO, die für den Onboarding-Prozess verantwortlich waren, bezeichneten Userlane als den „logischen Weg“ zur Erstellung von Guides, der es ihnen ermöglichte, Änderungen innerhalb von wenigen Minuten vorzunehmen.



Die Automatisierung unseres Onboarding-Prozesses hat es uns ermöglicht, unseren internationalen Kunden den nötigen Support zu bieten – auch außerhalb unserer Geschäftszeiten.

SABIO, PRODUCT OWNER