

Den ROI einer globalen Unternehmenssoftware-Einführung maximieren

**60%****niedrigere
Schulungskosten****2x****schnelleres Onboarding
der Lieferanten****48%****weniger
Support-Anfragen**

Linde Engineering konnte die Anzahl der Anfragen im Rahmen des Nutzer-Onboardings und Software-Supports mithilfe einer interaktiven Schritt-für-Schritt-Anleitung stark vermindert und die Schulungskosten um über 60 % gesenkt.



Durch das einfache Anpassen und Ändern der Schritt-für-Schritt-Anleitungen sind wir in der Lage, schneller zu agieren. Manchmal fragen uns Lieferanten nach Handbüchern, und wir können ihnen nun unverzüglich mit Userlane helfen, wodurch der ganze Support viel effizienter wird.

LINDE ENGINEERING, PROJECT EXPEDITING MANAGER

Die Herausforderungen des Kunden

Linde Engineering, ein führendes Unternehmen in der Industriegas- und Maschinenbaubranche, hat eine Plattform namens „SupplierConnect“ entwickelt, worüber Linde Engineering durch zentralisierte Kommunikation gute Beziehungen zu seinem Lieferantennetzwerk unterhalten kann.

Damit sich Nutzer mit der Plattform vertraut machen können, hatte Linde bisher Lernmaterialien erstellt und jeden Lieferanten einzeln geschult. Es stellte sich jedoch heraus, dass es nicht nur Zeit und Mühe kostete die Materialien zu erstellen und die Schulungen durchzuführen, sondern die vermittelten Informationen waren auch schlichtweg nicht ausführlich genug, um den Nutzern wirklich zu helfen.

Wie Userlane geholfen hat

Nachdem festgestellt wurde, dass die üblichen Schulungsmethoden und Support-Prozesse für SupplierConnect nicht zielführend waren, implementierte Linde Engineering die interaktive Schritt-für-Schritt-Anleitungstechnologie von Userlane, um (a) Teile des ersten Onboarding-Prozesses zu automatisieren, und um (b) Lieferanten, die auf der Plattform Standardaufgaben durchführen, kontextbezogene Unterstützung anzubieten.



Linde Engineering arbeitet mit Userlane, um folgende Ziele zu erreichen:

1. Nutzer willkommen heißen und einen Überblick über SupplierConnect geben.
2. Nutzer kontextbezogen anleiten, um Prozesse abzuschließen.
3. Den Umstieg auf SupplierConnect durch gute Kommunikation unterstützen und managen.
4. Links zu Schritt-für-Schritt Guides bereitstellen, die etwaige Fragen der Nutzer beantworten.
5. Wichtige Informationen über die Plattform mit den Promotions- und Benachrichtigungsfunktionen von Userlane kommunizieren.
6. Nutzerverhalten mithilfe von Userlane Analytics verstehen, um die Plattform weiter zu optimieren.

Drei Monate nach dem Roll-out der SupplierConnect-Plattform hat Linde Engineering mit Userlane das Onboarding von mehr als 120 Lieferanten erfolgreich durchgeführt.

Die Ergebnisse

Zusammen mit dem Userlane Customer Success Manager hat Linde Engineering neue Anwendungsmöglichkeiten und Szenarien entdeckt, um die Adoption ihrer externen und internen Plattformen über ihre gesamte IT-Landschaft hinweg voranzutreiben.

Wichtige Ergebnisse, bei denen Userlane Linde Engineering unterstützt hat:

1

60% niedrigere Schulungskosten

Die Schulungskosten sind um über 60 % gesunken, und Schulungsunterlagen sowie andere Support-Unterlagen müssen nicht mehr erstellt oder aktualisiert werden.

2

2-mal schnelleres Onboarding der Lieferanten

Linde Engineering ist nun in der Lage, das Onboarding von Lieferanten bis zu 2-mal schneller durchzuführen, indem sich wiederholende Aufgaben des Onboarding-Prozesses automatisiert werden.

3

48% weniger Support-Anfragen

Die Anzahl der Support-Anfragen ist um 48 % gesunken.



Wir haben im Laufe der Zeit gelernt, wie wir Userlane bestmöglich nutzen können. Neben dem ersten Onboarding dient uns Userlane inzwischen auch als Kommunikations-Tool und direkter Support.

MARKUS MENTH, IT MANAGER