



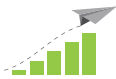
# Kundenerfolgsgeschichte

ServiceMax



**Branche:** Technologie

**Sektor:** Mitarbeitertraining /  
Kundentraining / Vertriebsstraining



## Die Ergebnisse

### **Kostensparnisse**

ServiceMax-Kunden können 2.500 USD an Trainingskosten sparen, indem sie die Online-Kurse zum Zertifizierten Administrator belegen.

### **4-facher Trainingsumsatz**

ServiceMax generierte letztes Jahr mehr als 250.000 USD inkrementelle Umsätze mit persönlichen Trainings. Dieses Jahr will das Unternehmen eine Million USD mit persönlichen sowie Online-Trainings mit Litmos erwirtschaften.

### **Nutzer-Buy-In**

ServiceMax hat derzeit mehr als 300 Mitarbeiter, die mit Litmos LMS wichtige, berufsbezogene Kurse abschließen.

“ Was wir daran mögen ist die einfache Integration von Litmos. Die einzelne Anmeldung wird sehr wichtig werden, da das Unternehmen weiterhin seine Nutzer und das eLearning für die Kundenzertifizierung erweitern wird. ”

**Dana Levitt**

Education Manager

## ServiceMax erhöht Kundenengagement mit Litmos

ServiceMax ist die komplette Service-Softwarelösung für Unternehmen aller Größen zur Verwaltung von Verträgen, Zeitplänen und Teilen, sowie Anbieter von Lösungen für soziale Medien, Portale und Analysen – all das wird in der Cloud allen mobilen Geräten zur Verfügung gestellt. Die Firma bietet Software, die die richtigen Daten zum richtigen Zeitpunkt zusammenbringt, zur Freude der Kunde und Steigerung der Geschäftsergebnisse am wesentlichen Service-Kontaktpunkt.

## Die Herausforderung

ServiceMax hatte weltweit großen Erfolg mit seiner Field Service-Anwendung. Die Firma pflegt zwei Hauptziele bei der Verwendung von eLearning zur Verbreitung von Fachwissen in der Firma und unter den Kunden.

Zunächst musste das Unternehmen ein Online-Lernprogramm für seine Mitarbeiter schaffen, bei dem zusätzlich zum derzeitigen persönlichen Trainingsprogramme spezifische Lernpfade basierend auf den jeweiligen Funktionen zugewiesen wurden.

Während der zweiten Phase plant die Firma, ihren Kunden Zertifizierungsprogramme anzubieten, um mehr Kundenengagement zu erreichen und den vollen Wert der ServiceMax-Produkte zu demonstrieren. Diese Kurse wurden Endnutzern durch eine eCommerce-Integration verkauft.

Um diese Programme erfolgreich zu gestalten, bewertete ServiceMax Education Manager Dana Levitt verschiedene LMS-Optionen anhand der folgenden Gesichtspunkte:

- Benutzerfreundliche Oberfläche für Administratoren und Lernende
- Kursabschluss-Zertifikate
- eCommerce-Integration mit bekannten eCommerce-Plattformen
- Salesforce-Integration
- Massupload wichtiger Lerndaten.

## Die Lösung

Nach der Überprüfung verschiedener Optionen entschied sich das Trainingsteam für Litmos und führte zunächst den Zugang für Mitarbeiter basierend auf deren funktionellem Bereich aus. Sie erstellten Teams und Sub-Teams, so dass jede Funktion das nötige Training auf einer sehr granulären Ebene vervollständigen konnte. Das Trainingsteam erhielt positives Feedback zur Nutzerfreundlichkeit von Benutzeroberfläche und Admin-Ansichten und Litmos Integration mit einer einzigen Anmeldung wird sich als unverzichtbar erweisen, wenn das Team wächst.

ServiceMax plant, Litmos später für seine Kundenzertifizierungsprogramme einzuführen. In Kürze wird das Unternehmen drei Programme anbieten: Zertifizierter Administrator, Zertifizierter Fortgeschrittener Administrator, Zertifizierter Express-Administrator. Diese Programme werden es den Kunden ermöglichen, Kurse zur Beratungsmethodik zu belegen, den Service besser zu verstehen und Anreize zum Kundenengagement bieten.