



29 % weniger Supporttickets durch digitale Kundens Schulungen bei zvoove

www.reteach.com



Das Unternehmen

zvoove ist Europas Marktführer für SaaS-Lösungen in der Personaldienstleistung und Gebäudereinigung. Mehr als 4.200 Unternehmen und über 700.000 Arbeitskräfte nutzen die Lösung, um Prozesse von Recruiting über Zeiterfassung bis hin zur Abrechnung effizient zu steuern. Kundens Schulungen sind für zvoove ein entscheidender Erfolgsfaktor – denn nur wenn Anwendende die Software verstehen und nutzen können, entfaltet sie ihr volles Potenzial.

Der Weg zum E-Learning

Vor der Corona-Pandemie setzte zvoove auf klassische Präsenzs Schulungen. Als diese nicht mehr möglich waren, wurden Kunden zunächst über Video-Links geschult. Doch diese Lösung erwies sich als zu aufwändig und wenig flexibel, z.B. im Falle von Aktualisierungen.

Der nächste Schritt: der Aufbau einer digitalen Akademie. Mit reteach konnte zvoove eine skalierbare E-Learning-Umgebung etablieren, die Kundens Schulungen, interne Weiterbildungen und Blended-Learning-Ansätze gleichermaßen unterstützt. Präsenzs Schulungen wurden nicht vollständig von der digitalen Akademie abgelöst – vielmehr ergänzen digitale Schulungen das bestehende Schulungswesen.

ÜBERBLICK



über 1.800 Teilnehmende
insgesamt



45 Kurse in der
Kunden-Akademie



Ø 200 User
pro Monat

Warum reteach?

Für die Auswahl von reteach als Learning Management System waren für zvoove folgende Kriterien entscheidend:

- **Skalierbarkeit**, damit wachsende Teilnehmendenzahlen problemlos möglich sind.
- **Intuitive Bedienung** für eine benutzerfreundliche und nahtlose User Experience für Kunden und Mitarbeitende.
- **Multi-Tenancy-Funktion**, sodass Kunden und interne Mitarbeitende in separaten Akademien geschult werden können.
- **Deutscher Support & Hosting** für Sicherheit und verlässliche Betreuung.
- **Vielfältige Kurserstellung**, um Inhalte flexibel und in unterschiedlichen Formaten bereitzustellen.



Joshua Kuhnert, Lead Knowledge Management

“Mit reteach haben wir eine Akademie aufgebaut, die unseren Kunden jederzeit Unterstützung bietet. Dadurch konnten wir unsere Supporttickets um 29 % senken – und das Feedback unserer Kunden ist durchweg positiv.”

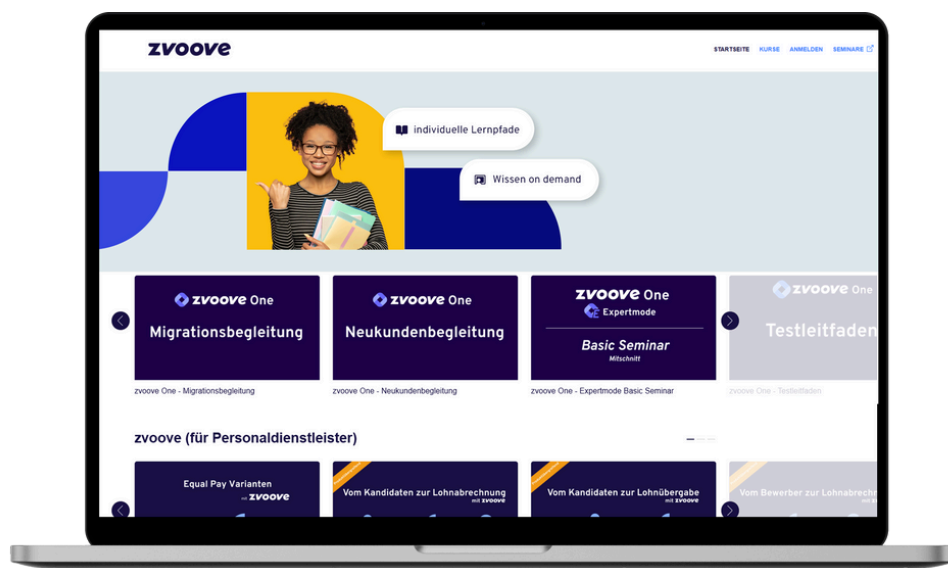
Herausforderungen & Lösungen

Vor der Einführung von reteach stand zvoove vor mehreren Herausforderungen. Wiederkehrende Supportanfragen führten zu einem hohen Aufwand im Service, gleichzeitig machten die Einschränkungen durch Covid-19 klassische Präsenzs Schulungen unmöglich.

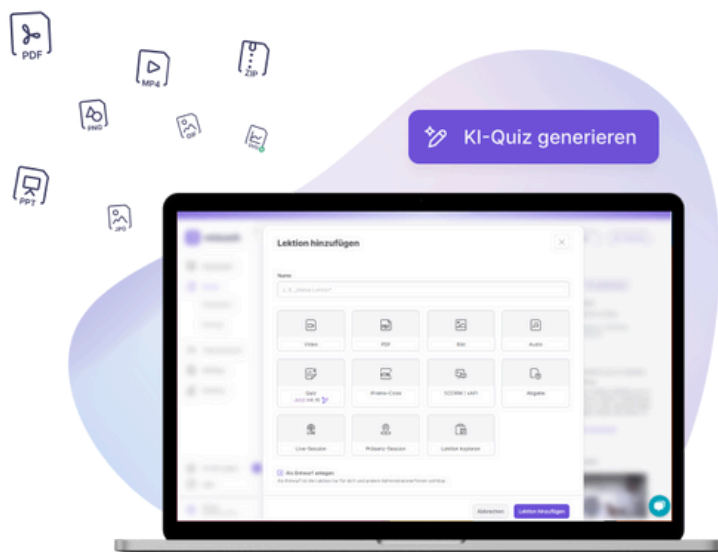
Die Lösung brachte der **Aufbau einer digitalen Akademie mit Video-Tutorials, Quizen und Microlearning**. Durch Microlearning werden komplexe Inhalte in kurze, leicht verständliche Einheiten zerlegt, die sich flexibel in den Arbeitsalltag integrieren lassen – ein Format, das bei den Teilnehmenden auf hohe Akzeptanz stößt.

Im ersten Schritt analysierte zvoove die **häufigsten Pain Points** seiner Kunden und entwickelte gezielt passende Lerninhalte. Um das vorhandene Fachwissen systematisch zu nutzen, wurde ein **Knowledge-Team** aus Mitarbeitenden verschiedener Abteilungen gegründet, das kontinuierlich neue Schulungen erstellt.

Das Ergebnis: Mit der digitalen Akademie konnte zvoove die Kundens Schulungen nicht nur flexibler und nachhaltiger gestalten, sondern den Support-Aufwand auch messbar reduzieren – um ganze 29 %.



- ✓ **Quiz-Funktion mit KI-Unterstützung**
Jede Schulung wird durch Quizze ergänzt, die den Lernerfolg unmittelbar überprüfen. Die KI-gestützte Erstellung spart Zeit und stellt sicher, dass Wissen effektiv abgefragt und nachhaltig gesichert wird.
- ✓ **Einfache Videoeinbindung**
Ein Großteil der Inhalte in der zvoove-Akademie besteht aus anschaulichen Videos. Die einfache Einbindung von animierten Tutorials, Screencasts und ergänzenden Handouts sorgt dafür, dass Kunden praxisnah und verständlich geschult werden.
- ✓ **Multi-Mandanten**
Dank der Multi-Tenancy-Funktion kann zvoove sowohl Kunden als auch Mitarbeitende separat schulen und die Akademien individuell branden, während die Inhalte zentral gepflegt werden.
- ✓ **Einfache Skalierbarkeit**
reteach wächst mit den Anforderungen von zvoove. Neue Kunden lassen sich schnell einbinden, ohne zusätzlichen administrativen Aufwand im Hintergrund.



Bereit, eine Lernplattform auszuprobieren?

Testen Sie unsere intuitive und speziell für den Mittelstand entwickelte Lernplattform jetzt **14 Tage kostenlos und unverbindlich**. Erleben Sie die einfache Bedienung und einen leistungsstarken Funktionsumfang für Ihr Unternehmen.



Jetzt kostenlos testen

Vertiefen Sie Ihr Wissen!

Entdecken Sie unsere kostenlosen Whitepaper mit wertvollen Einblicken und praktischen Tipps zu den Themen E-Learning, Mitarbeiterbindung und Personalentwicklung.

Whitepaper entdecken