

E15. Make it last

Mit unserem e.tomic "Adoption Goals" stellen wir die Endnutzerakzeptanz bei einer Customer Transformation sicher. Hierfür definieren wir individuell zugeschnittene Adoption KPIs, sorgen für die technische Ausgestaltung der Messbarkeit, erfassen jene Parameter und werten sie aus, um die Endnutzerakzeptanz zu gewährleisten.

Definition

Adoption KPIs bilden das Herzstück einer Adoptions-Strategie und werden dazu verwendet, um die Benutzerakzeptanz einer Zielgruppe bei der Einführung neuer Software / Prozesse oder Ähnlichem zu messen. Sie liefern wertvolle Einsichten darüber, wie die Veränderungen von der Zielgruppe angenommen werden.

Benefits

- Ermöglichen einen umfassenden Überblick über die Endnutzerakzeptanz
- Identifizierung möglicher Herausforderungen bei der Nutzung der neuen Software
- Datengetriebene Grundlage zur Anpassung der Schulungsmaßnahmen

Wie nutzen Sie die Vorteile von Adoption KPIs richtig? Unser Adoption Goals e.tomic zeigt Ihnen wie:

1. Anforderungen definieren

Das Erfassen von Nutzer Logins ist eine Möglichkeit, um die Adoption der Endnutzer zu identifizieren. Aber es reicht nicht aus, um den Erfolg einer Transformation messen zu können. Deswegen ist es im Rahmen einer erfolgreichen Adoptions-Strategie entscheidend, vorab klare Anforderungen zu definieren. Dabei sollten sie auf die folgenden Erfolgsfaktoren achten:

- Definition von trennscharfen und messbaren Adoptions-Zielen
- Festlegung der Mess- und Auswertungskriterien
- Technische Voraussetzungen schaffen

2. KPI Messung & Auswertung

Die Messung der KPI's mithilfe von individualisierten Dashboards kann grundsätzlich in jeder Phase der Transformation erfolgen. Durch die Visualisierung der Zahlen - vor, mit oder nach dem Go Live eines neuen Systems - können die individuell definierten KPI's nachhaltig erfasst werden, was folgende Vorteile bietet:

- Alle Infos auf einen Blick durch visualisierte Darstellung
- (Automatisierte) Aktualisierung, um auf dem neuesten Stand zu bleiben
- Einfache Auswertung, um schnell aussagekräftige Einblicke zu erhalten

3. Maßnahmen ableiten

Die durch die Auswertung gewonnenen Einblicke werden genutzt, um entsprechende Maßnahmen einzuleiten, die die Benutzerakzeptanz weiter festigen:

- Anbieten von zusätzlichen Trainings zu Lernfeldern, welche bei der Auswertung der Adoption KPIs als Schwachstellen identifiziert wurden
- Zusätzliche Kommunikation, um offene Fragen zu beantworten
- Aufsetzen von Challenges, um neue Reize zu setzen und die Motivation der Zielgruppe anzukurbeln.



Jana Kamenik
Customer Transformation

Lead Digital Enablement
jana.kamenik@pwc.com



Anna Gatz
Customer Transformation

Digital Enablement
anna.gatz@pwc.com