



## E6. Tone from the top

Unser e.tomic "Tone from the top" sorgt für die aktive Einbindung von Führungskräften in die Customer Transformation (z.B. Einführung eines CRMs wie Salesforce). Der Hauptfokus liegt darin, die Führungskräfte in einer Vorbildfunktion in die Transformation zu integrieren.

Worin besteht der Unterschied zwischen einer guten und einer schlechten Customer Transformation?

“ Bei einer guten Customer Transformation sind die Führungskräfte des Unternehmens die ganze Zeit über aktiv involviert.

Adam Spearing, EMEA Field CTO & SVP Solution Consulting UKI, Salesforce



Eine frühe und umfassende Einbindung der Führungskräfte in das Transformationsprojekt hat einen starken positiven Einfluss:

### Kultur

Eine stärkere Einbindung der Führungskräfte minimiert kulturelle Risiken, die bei einer Transformation einhergehen können. Hierfür braucht es starke und vor allem befähigte Führungskräfte, die aktiv den Wandel vorleben und begleiten.

### Adoption

Die Endnutzer Adoption profitiert von einer höheren Beteiligung der Führungskräfte. Wenn diese das neue System aktiv nutzen und dort auch sichtbar sind, motiviert dies auch die Mitarbeiter\*innen, neue Fähigkeiten zu erlernen.

Wie schaffen Sie es, ihre Führungskräfte aktiv und effektiv zu involvieren? Ein Auszug der Inhalte unseres "Tone from the top" e.tomic zeigt Ihnen, wie es geht:

1

#### 1:1 Coachings

Unsere PwC Experten unterstützen Führungskräfte mit 1:1 Coachings dabei das neue System von Grund auf zu verstehen. Nur so gelingt es den Führungskräften, die Vorteile davon zu erkennen und somit als Vorbild zu fungieren.

2

#### Führungskräfte Kommunikation

Wann, wie und was muss bei einer Transformation an die Mitarbeitenden im Unternehmen kommuniziert werden? Wir beraten Sie, worauf es bei der Führungskräfte Kommunikation ankommt.

3

#### Leiten anhand von KPIs

Führungskräfte müssen verstehen, wie sie das neue System in ihrer Rolle verwenden können. Wir zeigen den Führungskräften auf, wie sie damit aktiv ihr Unternehmen leiten und anhand von KPIs gezielt steuern können.

#### Neugierig geworden?

In unserem PwC Leadership Edge Report können Sie im Detail nachlesen, wie aktive Führung den Unterschied bei einer Transformation macht.



**Jana Kamenik**  
Customer Transformation

Lead Digital Enablement  
jana.kamenik@pwc.com



**Anna Gatz**  
Customer Transformation

Digital Enablement  
anna.gatz@pwc.com