



USER ADOPTION

Anwender und Technologie werden eins

Innovative Office-Anwendungen, intelligente Cloud-Dienste und hohe Sicherheitsstandards – die digitale Arbeitswelt ermöglicht eine intuitive Zusammenarbeit und einen schnellen Datenaustausch. Das steigert die Produktivität Ihrer Anwender und Ihre Kosteneffizienz. Doch dazu müssen Technologie und Mitarbeiter zueinanderfinden.

MITARBEITER FRÜHZEITIG EINBINDEN

Schon Henry Ford wusste: „Das Geheimnis des Erfolges ist, den Standpunkt des anderen zu verstehen.“ Was im 19. Jahrhundert galt, hat auch im Zeitalter der digitalen Transformation noch höchste Priorität. Heißt: Um echte Akzeptanz bei den Anwenderinnen und Anwendern zu erzielen, müssen Sie deren Erwartungen bei der Digital-Workplace-Transformation berücksichtigen und ihnen den Nutzen neuer Lösungen im Arbeitsalltag aufzeigen. Wenn Sie Ihre User mit ins Boot holen, sie am gesamten Prozess teilhaben lassen – und auch Feedback stets berücksichtigen –, fühlen sie sich eingebunden und sind offen dafür, den Mehrwert der neuen Arbeitsmethoden zu verstehen.

Über Nacht lässt sich diese Veränderung nicht vollziehen, ein kultureller Wandel braucht Zeit und ist teilweise auch mit einer

Achterbahn der Gefühle verbunden. Denn im Rahmen von Veränderungsprozessen durchlaufen Menschen verschiedene Phasen, die ihr emotionales Erleben beeinflussen und Auswirkungen auf ihre Bereitschaft für die Veränderung haben. Um den Change-Prozess reibungslos zu vollziehen, sollten Sie im Blick haben, in welcher Phase sich welche Mitarbeiter befinden. So wissen Sie genau, wann der richtige Zeitpunkt ist, bestimmte Aufgaben im Change-Prozess anzupacken. Um das zu gewährleisten, haben wir unsere User Adoption Services entwickelt.

DAS VERHALTEN DER NUTZER ÄNDERN – MIT DEM ADOPTION FRAMEWORK

Unsere Adoption Services unterstützen Sie dabei, den Nutzen neuer Technologien Ihres digitalen Arbeitsplatzes voll auszuschöpfen. Wir helfen Ihren Mitarbeitern, neue Anwendungen schnell und einfach in ihr tägliches

Arbeiten zu integrieren – und das gerne, weil sie den Nutzen erkennen.

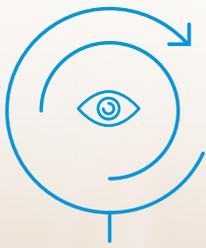
Für unsere User Adoption Services haben wir ein Framework entwickelt, ein Vorgehensmodell, mit dem wir einen strukturierten Prozess und eine optimale Begleitung Ihrer Technologieprojekte sicherstellen. Unser Adoption Framework hat bei der Strategieentwicklung sowohl das Unternehmen und die Nutzer als auch Technologien und Prozesse fest im Blick. Hilft man Anwendern zu verstehen, was die Änderungen für sie bedeuten und welche Technologien ihnen bei welchen Prozessen helfen, ist es viel einfacher, den Mehrwert zu kommunizieren und auch Methoden zur ROI-Messung zu implementieren.



User Adoption bedeutet: Den Digital Workplace erfolgreich in der Praxis etablieren – durch nachhaltige Änderung von Verhaltensweisen und Offenheit gegenüber technologischen Innovationen.

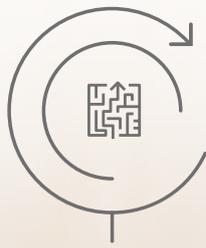
Jochen Rapp
Solution Manager bei Computacenter





DISCOVERY

- Menschen, Kultur, Organisation und Technologie verstehen
- Ausrichten an Strategie und Businessprozessen
- Veränderungen für User und Arbeitsweisen untersuchen
- Erfolgskriterien vereinbaren



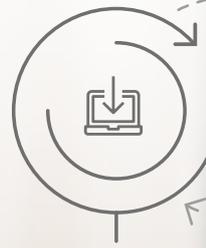
ADOPTION STRATEGY & PLAN

- Analyse sich überschneidender Technologien
- Kommunikation, Training und Einführungsstrategie im Detail planen
- Abhängigkeiten für eine effektive End-to-End-Implementierung aufzeigen



ADOPTION BUILD

- Kommunikationsmittel erstellen
- Trainingsmaterial vorbereiten
- Adoption-Portal einrichten



IMPLEMENTATION DELIVERY

- Anwender und Betrieb qualifizieren
- Kommunikations- und Trainingspläne liefern
- Technologiebereitstellung, Pilot, Go-/No-Go-Prozess
- Hypercare-Phase, Plan für evtl. Rolloutverzögerungen



SUSTAINABLE BEHAVIOUR CHANGE

- Schnelle Akzeptanz und Annahme von Veränderung werden zur Norm
- Vorteile realisieren und Erfolgsmessung berichten
- Übernahme in den Betrieb
- Evergreen-Adoption-Prozess

FÜNF SCHRITTE ZUM ERFOLG – FÜR SIE UND IHRE MITARBEITER

1. Unsere Experten analysieren, wie sich die Digitalisierung des Arbeitsplatzes auf Ihre bestehenden Prozesse und die verschiedenen Rollen auswirkt. Dabei berücksichtigen wir auch die Veränderungskultur in Ihrem Unternehmen.
2. Auf dieser Basis entwickeln wir eine klare Strategie mit allen wichtigen Elementen wie Kommunikation, Schulung, Marketing, technologische Werteanalysen und Wirkungsanalysen. Gemeinsam mit Ihnen erstellen wir einen umfassenden Plan: das Fundament für Ihre Transformation.
3. Wir erstellen Trainingsunterlagen und die notwendigen Kommunikationsmittel, etwa ein Adoption-Portal, das alle Interaktionen zur Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zentralisiert.
4. Die Implementierung erfolgt entweder durch Ihre internen Ressourcen, unsere Spezialisten oder in enger Zusammenarbeit. Der dynamische Implementierungsprozess berücksichtigt kontinuierlich die Rückmeldungen der Nutzer.
5. Messungen und Bewertungen geben während des gesamten Prozesses umfassend Auskunft über Fortschritt und Ergebnisse.



Für uns war es eine große Unterstützung, das User Adoption Portal nutzen zu können. Denn so konnte jeder Mitarbeiter bei Fragen sofort nachschauen und verstehen, was er mit seinem mobilen Endgerät alles für Möglichkeiten hat.

Natalie Schmid
CSR-Managerin bei DONNER & REUSCHEL



SO FLEXIBEL, WIE SIE ES BRAUCHEN

Ob einfaches Software-Upgrade oder umfassende Transformation – dank der Skalierbarkeit unterstützt Sie unser Adoption Framework bei allen Projekten, unabhängig von deren Umfang. Wir sorgen dafür, dass Sie alle Auswirkungen auf Ihre Nutzer und Ihr Unternehmen erkennen, in den richtigen Kontext setzen, entsprechend kommunizieren und Schulungen zur Maximierung des Mehrwerts durchführen. Darüber hinaus bieten wir eine kontinuierliche Beratung und Hilfestellung beim Aufbau einer Zukunftsstrategie und der Entwicklung von Business Cases.

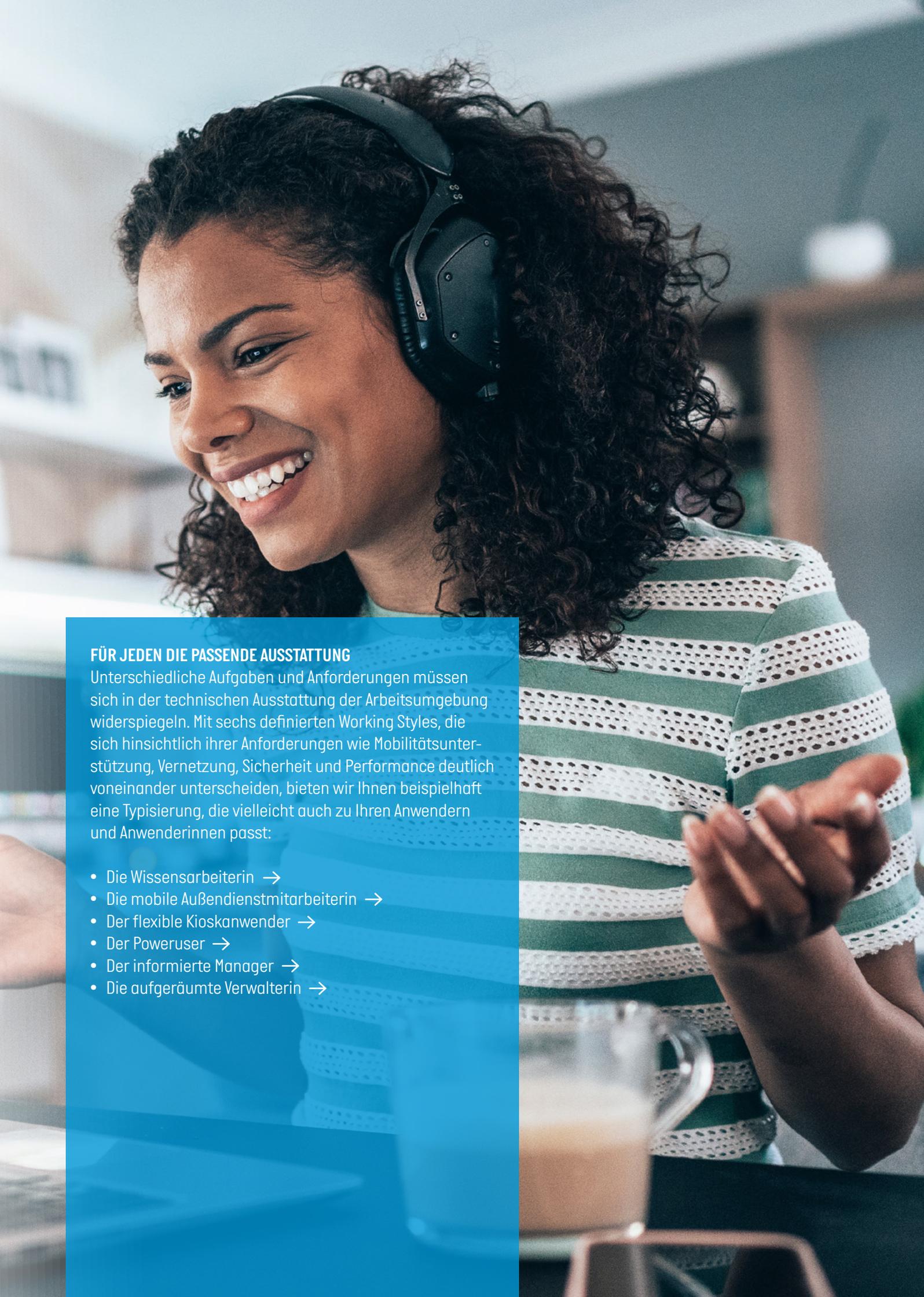
BUSINESS ENABLER IT: ZUFRIEDENE ANWENDER ERARBEITEN IHREN ROI

Das Adoption Framework unterstützt Sie bei der Planung und erfolgreichen Umsetzung Ihrer digitalen Transformation und dabei, den ROI im Blick zu behalten. So gewinnt Ihre IT sowohl das Vertrauen des Managements als auch der Nutzer. Dank des Adoption Frameworks von Computacenter sind Ihre Anwender in der Lage, sich dauerhaft auf neue Arbeitsweisen einzustellen, die echten Mehrwert bieten und ihre Arbeitsumgebung verbessern. Wenn Sie auf die Fragestellungen

Ihrer Anwender eingehen, fühlen sich diese während der Transformation einbezogen. Bringen Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die neuen Angebote näher und machen Sie es Ihnen leicht, sich Wissen anzueignen und die neuen Tools zu nutzen. Sie profitieren letztlich von motivierteren Usern und einer höheren Produktivität.

EIN MEHR AN VERTRAUEN UND MOTIVATION

- Wir wissen, wie sich die digitale Transformation auf Ihre Anwender, Ihr Geschäft und Ihre IT-Abteilung auswirkt.
- Unsere Adoption Services unterstützen Ihre IT-Abteilungen dabei, die Anwender optimal ins Boot zu holen. Denn nur die gemeinsame Reise führt Sie zum Ziel.
- Wir besitzen spezifisches Verständnis von den verschiedenen Anwenderrollen, den unterschiedlichen Bedürfnissen Ihrer Mitarbeiter sowie dem Nutzen der innovativen Technologielösungen.
- Unsere Berater arbeiten Hand in Hand mit erfahrenen Kommunikations- und Personalberatern. So stellen wir sicher, dass jede Technologieeinführung das höchstmögliche Maß an Benutzerakzeptanz erreicht.



FÜR JEDEN DIE PASSENDE AUSSTATTUNG

Unterschiedliche Aufgaben und Anforderungen müssen sich in der technischen Ausstattung der Arbeitsumgebung widerspiegeln. Mit sechs definierten Working Styles, die sich hinsichtlich ihrer Anforderungen wie Mobilitätsunterstützung, Vernetzung, Sicherheit und Performance deutlich voneinander unterscheiden, bieten wir Ihnen beispielhaft eine Typisierung, die vielleicht auch zu Ihren Anwendern und Anwenderinnen passt:

- Die Wissensarbeiterin →
- Die mobile Außendienstmitarbeiterin →
- Der flexible Kioskanwender →
- Der Poweruser →
- Der informierte Manager →
- Die aufgeräumte Verwalterin →

Unternehmensprofil

Computacenter ist der führende, unabhängige Anbieter von IT-Infrastrukturservices und -lösungen für Großunternehmen und große Organisationen des öffentlichen Sektors. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Beschaffung, Transformation und Verwaltung ihrer IT-Infrastruktur und bei der Umsetzung ihrer digitalen Transformation.

Computacenter ist eine Aktiengesellschaft, die im Londoner FTSE 250 Index notiert ist und weltweit über 16.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt.



Computacenter AG & Co. oHG
Computacenter Park 1, 50170 Kerpen

computacenter.de
+49 (0)2273 5970