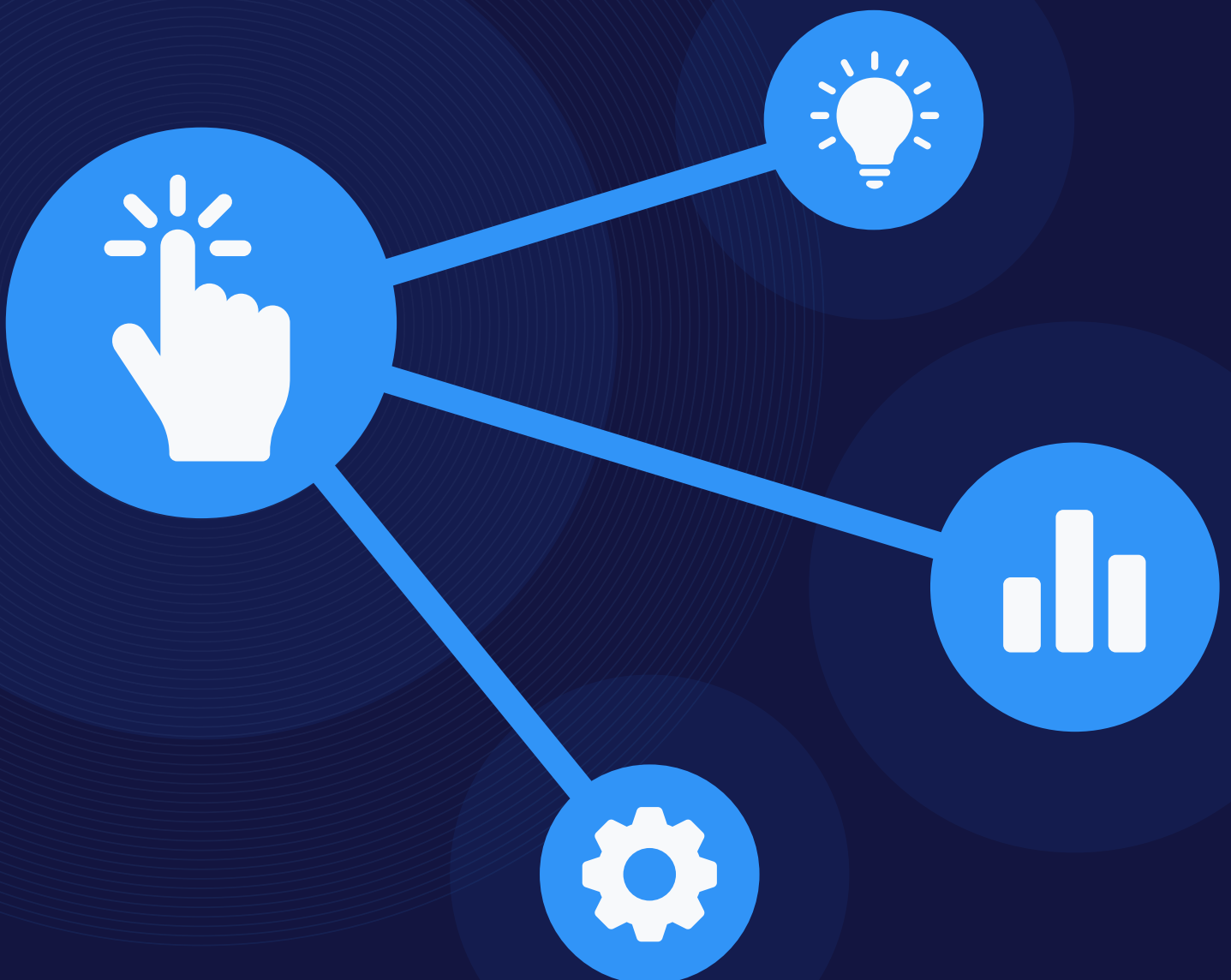


# Erfolgsrezept für die Software Adoption

Optimieren Sie Ihre Software-Investitionen.

Gewinnen Sie Ihre Mitarbeiter für Ihre Ziele.

Erschließen Sie echten, quantifizierbaren Mehrwert.



# Inhaltsverzeichnis

|   |           |
|---|-----------|
| <b>01.</b> Einleitung   | <b>2</b>  |
| <b>02.</b> Aktuelle Herausforderungen bei Application Adoption                                  | <b>3</b>  |
| <b>03.</b> Der Schlüssel zum Erfolg: Vorteile einer Digital Adoption Platform (DAP)             | <b>5</b>  |
| <b>04.</b> So bauen Sie ein auf Digital Adoption spezialisiertes Center of Excellence (CoE) auf | <b>7</b>  |
| <b>05.</b> Nachhaltiger Erfolg  | <b>10</b> |
| <b>06.</b> Erfolg über die DAP hinaus   | <b>11</b> |
| <b>07.</b> Fazit  | <b>12</b> |

# 01.

## Einleitung

Warum ist es für Unternehmen so schwierig, echten Mehrwert aus ihren Software-Investitionen zu gewinnen?

Leider ist der Großteil der Unternehmen nicht in der Lage, zu ermitteln, ob ihre Mitarbeiter die vorhandene Software überhaupt – geschweige denn gern – nutzen. Ob Salesforce, ServiceNow oder Workday: Administratoren gängiger und kritischer Business-Anwendungen fehlt oft der nötige Einblick in die Interaktion und Nutzung dieser Apps.

Dabei sollen diese Plattformen, in die erhebliche Investitionen geflossen sind, die Effizienz und Produktivität der Unternehmen verbessern. Daher könnte die Produktivität einbrechen, wenn Mitarbeiter die ihnen bereitgestellten Tools nicht effektiv nutzen. Anwendungsverantwortliche und Führungskräfte sind für eine erfolgreiche Bereitstellung und kontinuierliche Nutzung dieser neuen Software verantwortlich.

Doch was können sie tun, wenn sie nicht sehen können, wie Anwendungen genutzt werden, wo es Probleme gibt und was eine effektive Nutzung behindert? Ohne diese Informationen können Unternehmen ihre Strategien für die kontinuierliche Optimierung und Nutzung ihrer Software-Investitionen nicht verbessern.

Zum Glück finden sich unter all den Problemen, die mit Investitionen in den digitalen Arbeitsplatz einhergehen können, auch viele Chancen. In diesem eBook erläutern wir, vor welchen Herausforderungen Unternehmen bei der Software-Nutzung stehen, wie sich diese Hürden überwinden lassen und wie eine erfolgreiche Digital Adoption zu Produktivitätsgewinnen und echtem Mehrwert führen kann.



# 02.

## Aktuelle Herausforderungen bei der Application Adoption

Was ist der heutige Stand der Application Adoption (zu Deutsch „Anwendungsakzeptanz“)?

In einem Wort: suboptimal.

Mitarbeiter stehen zwar mehr Anwendungen zur Verfügung als je zuvor, doch anstatt produktiver zu werden sind sie meist damit beschäftigt, zwischen ihnen hin- und herzuwechseln. Das kostet Zeit und Aufgaben werden oft nicht abgeschlossen – das belegt auch unsere Forschung. Obwohl Mitarbeiter sich vielleicht nicht immer die Mühe machen, ein Support-Ticket zu erstellen, sind sie dennoch verärgert und das beeinträchtigt ihr Engagement und ihre Produktivität und kann sogar dazu führen, dass sie ein Unternehmen verlassen, das ihre Erwartungen nicht erfüllt.

**Hinzu kommt, dass Investitionen in Anwendungen sich nicht rentieren, wenn diese nicht genutzt werden.**

### Zeitverlust durch Navigation

Eine Analyse der Anwendungsnutzung von einer Million Mitarbeitern hat ergeben, dass diese im Schnitt 10 % ihrer Zeit damit verbringen, zu den Aufgaben zu navigieren, die sie ausführen möchten. Dieses Problem bezeichnen wir als „navigationsbedingte Verluste“.

Sie fragen sich vielleicht, ob 10 % wirklich ein so großer Verlust sind. Allerdings.

Für Großunternehmen mit über 5.000 Mitarbeitern führen diese 10 % zu erheblichen Produktivitätsverlusten.

#### 3 Stunden

verliert ein Mitarbeiter pro Woche mit der Anwendungsnavigation

#### 156 Stunden

verliert ein Mitarbeiter pro Jahr mit der Anwendungsnavigation

#### 219.024 Stunden

Gesamtverlust pro Jahr für ein durchschnittliches Großunternehmen in Großbritannien

#### 529.464 Stunden

Gesamtverlust pro Jahr für ein durchschnittliches Großunternehmen in den USA

Natürlich kommt man nicht um die Navigation innerhalb einer Anwendung herum; doch solch hohe Verluste ziehen die Aufmerksamkeit der Führungsriege auf sich, wirken sich negativ auf die Geschäftsergebnisse aus und behindern eine erfolgreiche Software-Implementierung.

## Zeitverlust durch Supportanfragen

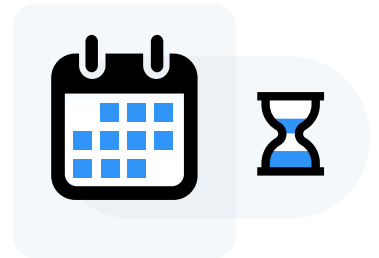
Unsere Forschung hat ergeben, dass nahezu **40 % der Mitarbeiter**, die Business-Anwendungen nutzen, bis zu **30 Minuten** pro Tag mit der Suche nach Problemlösungen verbringen. Das sind aufs Jahr gerechnet mehr als **drei Wochen pro Mitarbeiter**.

Die oben erwähnten Daten zur Anwendungsnutzung von einer Million Mitarbeiter belegen dies:

- Mitarbeiter verbringen wöchentlich 2,7 Stunden mit der Suche nach Supportmaterial, wenn keine auf ihr Arbeitsfeld zugeschnittenen Anleitungen bereitgestellt werden.
- Wenn das entsprechende Supportmaterial zur Verfügung steht, verbringen sie 1,5 Stunden pro Woche mit dessen Lektüre.

Die Suche nach Supportmaterial kostet Mitarbeiter also rund doppelt so viel Zeit wie die Lektüre.

Das muss sich ändern.



## Die versteckten Kosten vergeudeter Zeit

Die Arbeitsstunden, die durch die Suche nach Antworten auf technische Fragen und die zeitraubende Navigation durch Anwendungen verloren gehen, sind schon für sich genommen schockierend; doch die resultierenden Kosten sind noch erschreckender.

Unsere Analyse der für die Problemlösung aufgewendeten Zeit basiert auf Daten aus einer YouGov-Umfrage, in Kombination mit den jüngsten verfügbaren Daten zu Arbeitsstunden und Verdiensten in Großbritannien und in den USA.

- In Großbritannien beläuft sich der jährliche Produktivitätsverlust auf 71.183 Stunden (was etwa einer Million GBP entspricht).
- In den USA sind es 172.091 Stunden (bzw. sechs Millionen USD).

# 03.

## Der Schlüssel zum Erfolg: Vorteile einer Digital Adoption Plattform (DAP)

### Was ist eine DAP?

Gartner definiert eine Plattform für die digitale Akzeptanz (Digital Adoption Platform, DAP) als eine Plattform, die interne Anwendungen wie CRM, HRM und ERP durch geführte Einweisungen, Tipps und Erinnerungen ergänzt, die direkt in der Anwendung erscheinen. Zudem bietet sie Analysefunktionen.



Mit diesen Anleitungen, Schulungen und Support sorgen DAPs dafür, dass Mitarbeiter Anwendungen effektiv nutzen und ihre Aufgaben erfolgreich abschließen können. Auf längere Sicht steigen die Kompetenz der Mitarbeiter und die Anwendungsnutzung, das Risiko- und Frustpotenzial sinkt, die Investitionen in die Anwendungen rentieren sich und die digitale Transformation bleibt auf Erfolgskurs.

## Optimierung der digitalen Transformation, des Onboardings und des Change Managements

Größere Projekte zur Einführung neuer Software haben oft weitreichende (und teils negative) Auswirkungen im Unternehmen. Mit einer zuverlässigen DAP wie Nexthink Adopt behalten Sie alles im Blick und können den gesamten Prozess optimieren.

### Change Management

Menschen stehen Neuem oft skeptisch gegenüber, doch Veränderungen sind sowohl im Privat- als auch im Arbeitsleben unvermeidlich. Eine DAP ermöglicht es Ihnen, Ihre Teams mit gezielter Kommunikation und kontextbezogener Echtzeitunterstützung auf geplante Veränderungen vorzubereiten. Mit Digital Adoption Platforms wird das Change Management bei der Einführung neuer Technologien zu einem strukturierten, datengestützten und reibungslosen Prozess, der auf Compliance und nachhaltigen Erfolg ausgerichtet ist.

### Onboarding

Ein Unternehmen ist nur dann erfolgreich, wenn es kompetente Fachkräfte einstellen und halten kann. Mithilfe einer DAP können Sie die Einarbeitung neuer Mitarbeiter mit personalisierten Nachrichten, In-App-Unterstützung und auf individuelle Anforderungen wie Rolle, Abteilung, Sprache oder Standort abgestimmten interaktiven Führungen beschleunigen.

DAP-Technologie hilft Mitarbeitern, bei der Arbeit und durch die Arbeit zu lernen und vom ersten Tag an produktiv zu sein, sodass sie weniger vom IT-Support und der Personalabteilung abhängig sind.

### Digitale Transformation

Die digitale Transformation stellt jedes Unternehmen vor ganz eigene Herausforderungen; doch mit DAP-Technologie können Sie die geschäftlichen Abläufe, das Mitarbeitererlebnis und die Betriebseffizienz über eine zentrale Plattform verbessern.

Eine DAP bietet Ihnen mithilfe von Analysen von Pilotprojekten und gezielter Berichterstellung einen Echtzeiteinblick in das Nutzerverhalten sowie in Tendenzen bei der Akzeptanz und Nutzung neuer Software. Außerdem können Unternehmen mit rollenbasierten Schulungen und individueller Kommunikation für einen nahtlosen Übergang zu neuer Technologie sorgen und Probleme bei der Akzeptanz proaktiv angehen. DAPs helfen Managern somit, die Anwendungsnutzung kontinuierlich zu optimieren und bei Software-Investitionen eine messbare Rendite zu erwirtschaften.



# 04.

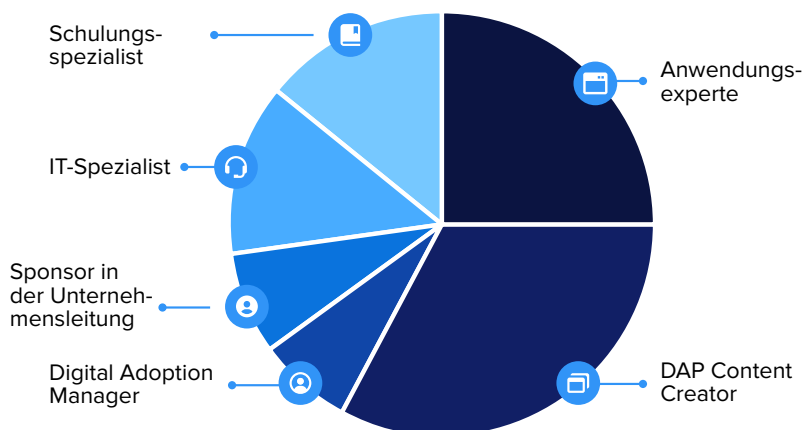
## So bauen Sie ein auf Digital Adoption spezialisiertes Center of Excellence (CoE) auf

Natürlich muss eine DAP auch effektiv genutzt werden, um Ihnen zum Erfolg zu verhelfen.

Dazu benötigen Sie ein dediziertes Team aus Anwendungsexperten, die Mitarbeitern mit umfassender Erfahrung, praktischer Unterstützung und auf ihre Anforderungen zugeschnittenen Ressourcen zur Seite stehen.

Hier sind sechs dieser kritischen Rollen.

### Rollen im Team



**1. Digital Adoption Manager** sind für die DAP-Lösung und deren effektive Nutzung verantwortlich. Oft sind sie auch Anwendungsverantwortliche oder gehören zu einem Team, das für eine erfolgreiche Anwendungsbereitstellung verantwortlich ist. Als Leiter des CoE-Teams sollten Digital Adoption Manager aktiv alle Stakeholder in die erfolgreiche Implementierung der neuen Software und deren kontinuierliche Verwaltung und Optimierung einbinden.

**2. DAP Content Creators** sind bestens mit Ihren Anwendungen vertraut und wissen, wie die DAP optimal zur Verbesserung des Anwendungs- und Nutzererlebnisses eingesetzt werden kann. Sie arbeiten eng mit verschiedenen Stakeholdern im CoE zusammen, darunter Schulungsspezialisten sowie IT- und Anwendungsexperten, um zu verstehen, welche Informationen Mitarbeiter benötigen und wie diese am besten über die DAP bereitgestellt werden können.

**3. Schulungsspezialisten** wissen, dass 74 % der Unternehmen, die hauptsächlich auf konventionelle Schulungsmethoden setzen, ihren Mitarbeitern nicht die Kenntnisse und Fähigkeiten vermitteln können, die sie benötigen, um mit den zahlreichen Veränderungen der modernen digitalen Ära Schritt zu halten.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Bersin by Deloitte, Deloitte Consulting LLP

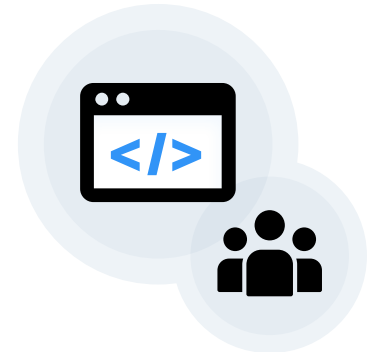


Sie stellen sich Fragen wie: „Wie lernen unsere Mitarbeiter am besten?“. Sie können potenzielle Probleme identifizieren und Materialien für In-App Anleitungen und auf Abruf verfügbare Schulungen zusammenstellen, sodass Mitarbeitern stets die Ressourcen zur Verfügung stehen, die sie für eine schnelle, effiziente Softwarenutzung benötigen. Schulungsspezialisten tragen entscheidend dazu bei, jedem Mitarbeiter die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt bereitzustellen.

**4. Application Experten** kennen die Funktionsweise der jeweiligen Anwendung in- und auswendig. Oft sind sie auch Digital Adoption Manager oder arbeiten in der IT-Abteilung und verwalten die Backend-Leistung der Anwendung. Auf jeden Fall sind sie bestens mit der Konfiguration der DAP und der Rolle, die sie im Unternehmen spielen soll, vertraut. Sie unterstützen ihre Bereitstellung und sorgen dafür, dass sie nutzerfreundlich ist und Mitarbeitern hilft, wichtige Workflows effizient abzuschließen.

**5. IT-Spezialisten** kennen die technischen Anforderungen der verschiedenen Teams und arbeiten mit anderen Abteilungen zusammen, um die Sicherheit der genutzten Daten zu gewährleisten. Sie spielen nicht nur bei der Bereitstellung neuer Software, sondern auch bei der kontinuierlichen Optimierung der DAP-Prozesse eine kritische Rolle.

**6. Sponsoren in der Unternehmensleitung** bieten die nötige Unterstützung der Führungsriege und haben den besten Einblick in die geschäftlichen Ziele des Unternehmens. Sie sind für Investitionen zur Umsatzsteigerung mithilfe der DAP verantwortlich und tragen maßgeblich zum nachhaltigen Erfolg der DAP-Strategie bei. Außerdem sind sie an der Berichterstellung und Bewertung des Erfolgs der DAP-Projekte beteiligt.



### Wichtige Tipps für eine nahtlose Zusammenarbeit

Die Mitglieder des CoE-Teams kommen aus unterschiedlichen Abteilungen mit verschiedenen Verantwortungsbereichen. Daher kann es sein, dass weder der Erfolg der neuen Software noch die Nutzung der DAP ihre Hauptaufgabe sind. Infolgedessen ist es wichtig, im Voraus eine Strategie für die Zusammenarbeit und effektive Einbindung der jeweiligen Rollen zu entwickeln.

Bei der Zusammenstellung des CoE-Teams sollten Sie berücksichtigen, wie stark die ausgewählten Mitglieder bereits ausgelastet sind und wie viel Zeit sie in das neue Team investieren können. Sollte es nicht möglich sein, regelmäßig strategische Meetings abzuhalten, sollten Sie Alternativen für einen erfolgreichen Austausch von Informationen und Ideen erwägen und effiziente Kommunikationskanäle einrichten.

Einer unserer Nexthink Kunden, **Mars Veterinary Health (MVH)**, erreichte genau das mit einer Reihe von Roadshows für seine HCM-Software (Human Capital Management) Workday. Das zentrale Admin-Team für Workday organisierte Informationsveranstaltungen an verschiedenen Standorten, um Mitarbeitern die Funktionen der DAP vorzuführen und mit den anderen CoE-Mitgliedern zu sprechen. Nachdem die CoE-Mitglieder bei diesen Veranstaltungen erfahren hatten, was mit der Technologie möglich ist, beteiligten sie sich stärker an der Erarbeitung von Schulungsmaterialien und -tipps für die Workday-Software.

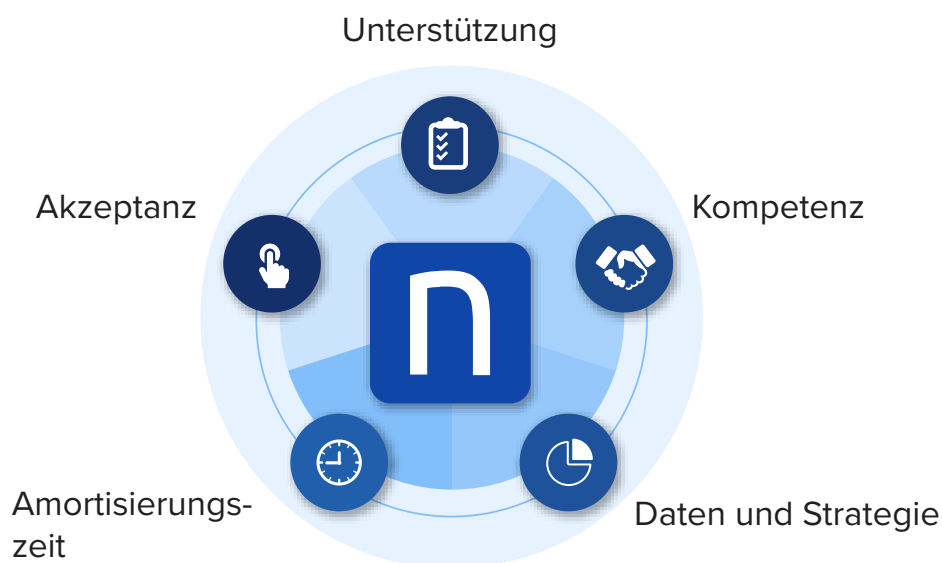
Außerdem stellte ihr CoE regelmäßig validierte, zweckdienliche Berichte zur Verfügung. Mithilfe klarer Kommunikation zum Tool, Funktionsumfang und den mit der DAP erzielten KPIs konnte das Team bei MVH seinen diversen Stakeholdern den Erfolg von Workday vermitteln und sie vom Mehrwert der Software überzeugen.

### Die Vorteile effektiver Zusammenarbeit

Mit einem DAP-Team können Sie letztendlich die digitale Transformation Ihres Unternehmens beschleunigen und somit neue geschäftliche Vorteile erschließen.

In einem effektiven CoE:

- nutzen alle dieselben Erfolgsmetriken
- lassen sich die Erfolge des Teams anwendungs- und abteilungsübergreifend wiederholen und skalieren, um Mitarbeitern im gesamten Unternehmen ein nahtloses anwendungsübergreifendes Nutzererlebnis zu bieten
- werden Stakeholder auf Führungsebene regelmäßig über den aktuellen Stand des DAP-Programms informiert und sind von dessen Nutzen für das Unternehmen überzeugt
- erwirtschaftet die neue Software eine nachweisbare Rendite für das Unternehmen



# 05.

## Nachhaltiger Erfolg

### Was zeichnet eine erfolgreiche Software-Investition aus?

Diese Frage kann scheinbar nur in wenigen Unternehmen klar beantwortet werden: Nach Angaben einer von uns unter 500 Führungskräften durchgeführten Studie, lässt die KPI-Messung nach der Softwarebereitstellung massiv nach. **Nur 12 %** der Unternehmen, die die Auswirkungen neuer Software anhand von Leistungskennzahlen messen, **taten dies auch ein bis zwei Jahre nach der Bereitstellung noch**. Und **nur 5 % führten diese Messungen drei Jahre nach der Bereitstellung weiterhin durch**.

Eine Digital Adoption Plattform bietet während der Softwaremigration, Einführung neuer Anwendungen und beim Onboarding neuer Mitarbeiter erheblichen Mehrwert.

### Neue Mitarbeiter

Nach einer Weile sind Ihre neuen Anwendungen für Ihre erfahrenen Teams nicht mehr neu; doch es wird immer neue Nutzer geben. Sowohl neue Mitarbeiter als auch Personen mit einem neuen Verantwortungsbereich können Anwendungen schneller effektiv nutzen, wenn diese schrittweise interaktive Anleitungen anbieten.

### Neue Funktionen

Es ist nicht immer einfach, sich über alle neuen Funktionen einer Anwendung auf dem Laufenden zu halten. Anstatt bei jedem Update eine E-Mail an Ihre Teams zu schicken, sollten Sie ein kurzes Video-Tutorial erstellen, das erscheint, wenn sich Nutzer in der entsprechenden Anwendung einloggen, und sie informiert, bevor sie an Konzentration verlieren.

### Prozessänderungen

Informieren Sie Ihre Mitarbeiter mithilfe von kontextangepassten Popup-Benachrichtigungen über neue Prozesse. Damit bieten Sie ihnen bei minimaler Unterbrechung die nötige Unterstützung und beschleunigen die Adoption.

### Selten genutzte Prozesse

Einige Anwendungen werden nur ein- oder zweimal pro Jahr genutzt, zum Beispiel für jährliche Leistungsbeurteilungen oder Stellenausschreibungen. Eine DAP kann den Nutzerfortschritt in der Anwendung verfolgen und gegebenenfalls Empfehlungen anzeigen, um Fehlern oder Unklarheiten vorzubeugen.

### Stärkere Personalisierung

Sie können DAP-Analysen nutzen, um zu verstehen, wie Sie Anleitungen und Ressourcen besser auf die Bedürfnisse verschiedener Nutzer abstimmen und nach Kategorien wie Rolle, Sprache oder Standort personalisieren können.



# 06.

## Erfolg über die DAP hinaus

Tools für die Digital Adoption helfen Mitarbeitern in modernen Unternehmen, sich in Software zurechtzufinden. Doch oft treten Probleme auf, die selbst diese Tools nicht vorhersehen, verhindern oder beheben können.

Nexthink schafft Abhilfe, ganz gleich, vor welchen Herausforderungen Mitarbeiter stehen. Wir sorgen durch die Eliminierung von Leistungsengpässen für reibungslose Nutzererlebnisse, stellen KI-gestützte Anleitungen direkt in Ihren Anwendungen bereit und unterstützen sie mit auf Abruf verfügbaren Schulungen und gezielten Desktop-Pop-ups.

Nexthink Adopt ist eine DEX-gestützte Lösung (Digital Employee Experience) für die Digital Adoption, die sich auf jede browserbasierte Anwendung aufsetzen lässt und Anwendungsverantwortlichen bei der Optimierung des Onboarding und der Softwarenutzung hilft. Mitarbeiter erhalten relevante Unterstützung in der App, um Fehler bei Dateneinträgen zu vermeiden und ihre Abhängigkeit von zeitaufwendigen Schulungen und dem IT-Support zu reduzieren. Durch prädiktive KI bereitgestellte Einblicke weisen auf Probleme bei der Anwendungsakzeptanz hin. Verantwortliche können ihre Prozesse verbessern und Mitarbeiter von den Vorteilen der betroffenen Anwendung(en) überzeugen.

Echtzeiterinnerungen und Checklisten zur Messung des Fortschritts helfen Mitarbeitern, ihre Aufgaben abzuschließen und produktiver zu sein. Im Gegensatz zu anderen Lösungen für die Digital Adoption setzt Adopt auf einer DEX-Plattform auf und bietet Mitarbeitern somit umfassenden Support und ein erstklassiges Nutzererlebnis.

**„Unternehmen investieren schon seit Langem Zeit, Geld und Ressourcen in das Kundenerlebnis, doch das Mitarbeitererlebnis ist genauso wichtig.“**

**Raju Vijay**  
Vice President Global People Services  
Nissan

# 07.

## Fazit

Die Digital Adoption konfrontiert moderne Unternehmen mit zahlreichen Herausforderungen, doch mit der Nexthink Plattform sind unsere Kunden hervorragend positioniert, diese zu bewältigen und von erheblichen Produktivitätssteigerungen zu profitieren.

### Erfolge unserer Kunden mit Nexthink Adopt:

**> 200K  
USD  
EINGESPART**

#### Selbsthilfe

Dank den über die App verfügbaren Selbsthilfeoptionen, die Teams bei der Erledigung ihrer Aufgaben unterstützen, konnten Supportkosten reduziert und innerhalb von neun Monaten 14.000 IT-Tickets vermieden werden.

**STEIGERUNG VON  
104 %**

#### Vorausschauende Analysen

Steigerung der Selbsthilfemöglichkeiten mit Analysen, die Bereiche aufzeigten, in denen Verbesserungen dank In-App-Support erzielt werden konnten.

**91 %  
STEIGERUNG**

#### Prozess-Erinnerungen

Mithilfe von Prozesserinnerungen in der App konnte die Anzahl der erfolgreich abgeschlossenen Aufgaben vervierfacht werden.

**70 %  
NUTZUNGS-  
RATE**

#### Prozess-Anleitung

Dank Anleitungen zum Prozess und einer Öffnungsrate von 70 % konnte die Anzahl der Supportanfragen dank In-App-Support reduziert werden.

**8.000 h  
JÄHRLICH  
EINGESPART**

#### Kontextbasierte Anleitungen

Damit konnten die Navigationszeit und durchschnittliche Sitzungsdauer im LMS um 50 % reduziert werden.

**800.000  
USD  
EINGESPART**

#### Pop-up-Fenster mit Tooltips

Empfehlungen in der App steigerten den Anteil der beim ersten Versuch korrekten Eingaben um 210 % und die Kundenproduktivität um 35 %.

**Vertrauen Sie auf Adopt und gehen Sie mit intelligenten Lösungen von Nexthink auf Erfolgskurs.**

### Über Nexthink

Nexthink gehört zu den weltweit führenden Anbietern im Bereich Digital Employee Experience Management. Unsere Produkte versetzen Unternehmen in die Lage, äußerst produktive digitale Arbeitsplätze für ihre Beschäftigten einzurichten und für ein hervorragendes Endnutzererlebnis zu sorgen. Nexthink nutzt eine einzigartige Kombination aus Echtzeitanalysen, Automatisierung und Mitarbeiterfeedback über alle Endpunkte hinweg, um IT-Teams zu helfen, die Anforderungen an moderne digitale Arbeitsplätze zu erfüllen.

**nexthink**