



# USER ADOPTION

Anwender:innen 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:innen und Ihre Kosteneffizienz. Doch dazu müssen Technologie und Mitarbeitende zueinanderfinden.**

### USER 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 digitalen 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:innen befinden. So wissen Sie genau, wann der richtige Zeitpunkt ist, bestimmte Aufgaben im Change-Prozess anzupacken. Um das zu gewährleisten, haben wir unsere Adoption & Change Management Services entwickelt.

### DAS VERHALTEN DER NUTZER:INNEN ÄNDERN

Unsere Adoption & Change Management Services unterstützen Sie dabei, den Nutzen neuer Technologien Ihres digitalen Arbeits-

platzes voll auszuschöpfen. Wir helfen Ihren Mitarbeitenden, 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 User als auch Technologien und Prozesse fest im Blick. Hilft man Anwender:innen 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.



Unser Adoption & Change Management ermöglicht es Menschen und Organisationen, Veränderungen positiv zu begegnen und diese aktiv mitzugestalten.

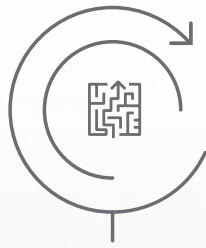
**Nina Kohl**  
Solution Manager bei Computacenter





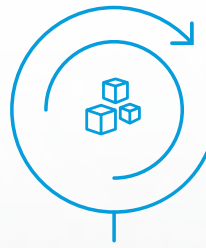
## DISCOVERY

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



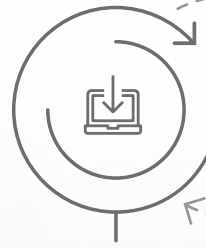
## ADOPTION STRATEGY & PLAN

- 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:innen 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





Für uns war es eine große Unterstützung, das User Adoption Portal nutzen zu können. Denn so konnten unsere Mitarbeitenden bei Fragen sofort nachschauen und verstehen, was sie mit ihrem mobilen Endgerät für Möglichkeiten haben.

**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 & Change Management Framework bei allen Projekten, unabhängig von deren Umfang. Wir sorgen dafür, dass Sie alle Auswirkungen auf Ihre User und Ihr Unternehmen erkennen, in den richtigen Kontext setzen, entsprechend kommunizieren und Schulungen 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:INNEN ERARBEITEN IHREN ROI**

Das Adoption & Change Management 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 User. Dank des Frameworks von Computacenter sind Ihre Anwender:innen in der Lage, sich dauerhaft auf neue Arbeitsweisen einzustellen, die echten Mehrwert bieten und ihre Arbeitsumgebung verbessern. Wenn Sie auf die Fragestellungen Ihrer User eingehen, füh-

len sich diese während der Transformation einbezogen. Bringen Sie Ihren Mitarbeiter:innen 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:innen, Ihr Geschäft und Ihre IT-Abteilung auswirkt.
- Unsere Adoption & Change Management Services unterstützen Ihre IT-Abteilungen dabei, die Anwender:innen optimal ins Boot zu holen. Denn nur die gemeinsame Reise führt Sie zum Ziel.
- Wir besitzen spezifisches Verständnis von den verschiedenen Rollen, den unterschiedlichen Bedürfnissen Ihrer Mitarbeitenden sowie dem Nutzen der innovativen Technologielösungen.
- Computacenter verfügt über erfahrene Expert:innen für Kommunikation und Personalwesen. Sie stellen sicher, dass jede Technologieeinführung das höchste Maß an Akzeptanz bei Ihren Benutzer:innen erreicht.



## FÜNF SCHRITTE ZUM ERFOLG – FÜR SIE UND IHRE MITARBEITENDEN

1. Unsere Expert:innen 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 Spezialist:innen oder in enger Zusammenarbeit. Der dynamische Implementierungsprozess berücksichtigt kontinuierlich die Rückmeldungen der User.
5. Messungen und Bewertungen geben während des gesamten Prozesses umfassend Auskunft über Fortschritt und Ergebnisse.

## **Unternehmensprofil**

Computacenter ist ein führender, unabhängiger Technologie- und Servicedienstleister, dem große Unternehmen und öffentliche Auftraggeber vertrauen. Wir helfen unseren Kunden bei der Beschaffung, der Weiterentwicklung und dem Betrieb ihrer IT-Infrastruktur, um eine digitale Transformation zu ermöglichen, die Menschen und deren Geschäft erfolgreich macht.

Computacenter ist ein an der Londoner Börse notiertes Unternehmen und beschäftigt über 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit.



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

**computacenter.de**  
+49 (0)2273 5970