

User Adoption Crashcourse

Speaker: Lisa Müller-Gebühr

Date: 13.10.2022



Die **USER**
sind nie
SCHULD

tts

Wozu diese Broschüre?

Softwareeinführungen zum Erfolg bringen: Das geht nur gemeinsam mit den Betroffenen! Mit dem tts User Adoption Vorgehen sorgst Du dafür, dass neue IT-Applikationen in Deinem Unternehmen zu nachhaltiger, mess- und kommunizierbarer Veränderung führen. Dauerhaft und für alle Anwender:innen!

Diese Broschüre gibt Dir einen Überblick über das Vorgehen und die wichtigsten Tools. Sie dient Dir als Referenz, wenn Du den *User Adoption Crashcourse* oder die Weiterbildung zum *User Adoption Facilitator* absolviert hast.

Denn: Es liegt nicht an inkompetenten Anwender:innen, wenn eine Software im Unternehmen nicht rund läuft, nicht angenommen wird, sich die Support-Tickets stapeln oder – besonders fatal – die neue Software im Unternehmen rein gar nichts zum Guten wendet! Es liegt zu oft daran, dass wir immer noch zu viel in IT-Projekten denken, die ohne maßgebliche Beteiligung der Menschen starten, die später mit der Software arbeiten werden – und die abgeschlossen werden, bevor die positiven Auswirkungen der neuen Software erfahren und genutzt werden können.

User Adoption unterstützt Dich, das zu ändern: Ein Ansatz, der von den ersten Atemzügen des IT-Projekts bis zum Ende des Applikations-Lebenszyklus gedacht ist, die Bedarfe der Anwender:innen mit den strategischen Zielen des Unternehmens vereint und einfach viel, viel mehr bedeutet als gute Trainings.

Im User Adoption Vorgehen arbeitest Du heraus, was es braucht, damit IT-Applikationen in Deinem Unternehmen erfolgreich werden:

1. Wie unterstützt die Applikation Deine Kolleg:innen in ihrer täglichen Arbeit?
2. Wie finden Deine Kolleg:innen ihr «What's in it for me?»
3. Wie unterstützt genau dadurch die Applikation die Geschäftsprozesse?
4. Was ändert sich dadurch im Unternehmen langfristig und dauerhaft?

Die Broschüre ist in kontinuierlicher Verbesserung. Du hältst die erste Version anlässlich des HR Festival 2022 in den Händen. Wir freuen uns über Deine Rückmeldungen, Fragen und hilfreichen Anregungen. Lasst uns sprechen!

Johannes Starke, Mai 2022

Einige der verwendeten Tools sind angelehnt an das Microsoft Service Adoption Framework (siehe <https://adoption.microsoft.com/>)

Clients



Users



Für eine erfolgreiche Implementierung der IT-Applikation ist ein Perspektivwechsel nötig

Ziel ist es, zu verstehen, wie die Bedürfnisse der Endanwender:innen aussehen und wie sie die neue Anwendung nutzen.

Wann ist eine IT-Applikation erfolgreich?

*„The effectiveness and overall success of an enterprise-class piece of software does not lie within the technology itself but in the **processes and procedures around** them.*

Many a software deployment delivers 100% on the business requirements only to fail in the final phase of user adoption.“

“Achieving Enterprise Software Success 2009” Study by TSIA, Neochange, SandHill
(Online nicht mehr zugänglich)

“Adoption is not something that can be mandated.

***Adoption occurs when users decide that the solution provides them with a net benefit.** It*

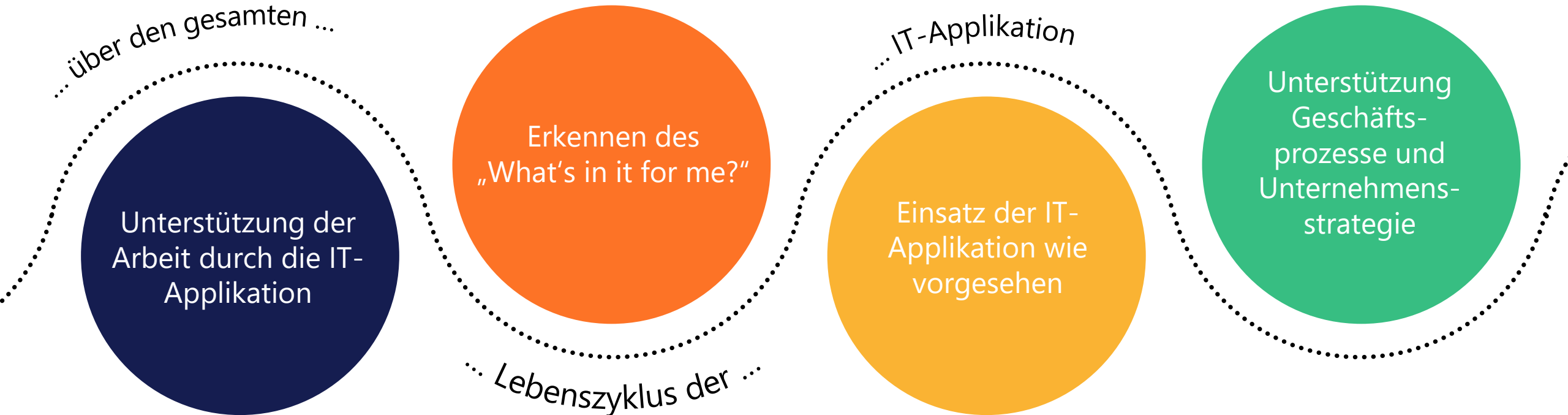
happens when users want to use the product, and when they take action as a result.

Users very quickly weigh 'what's in it for me?' against any perceived pain, such as giving up the comfort of an old way of doing something.“

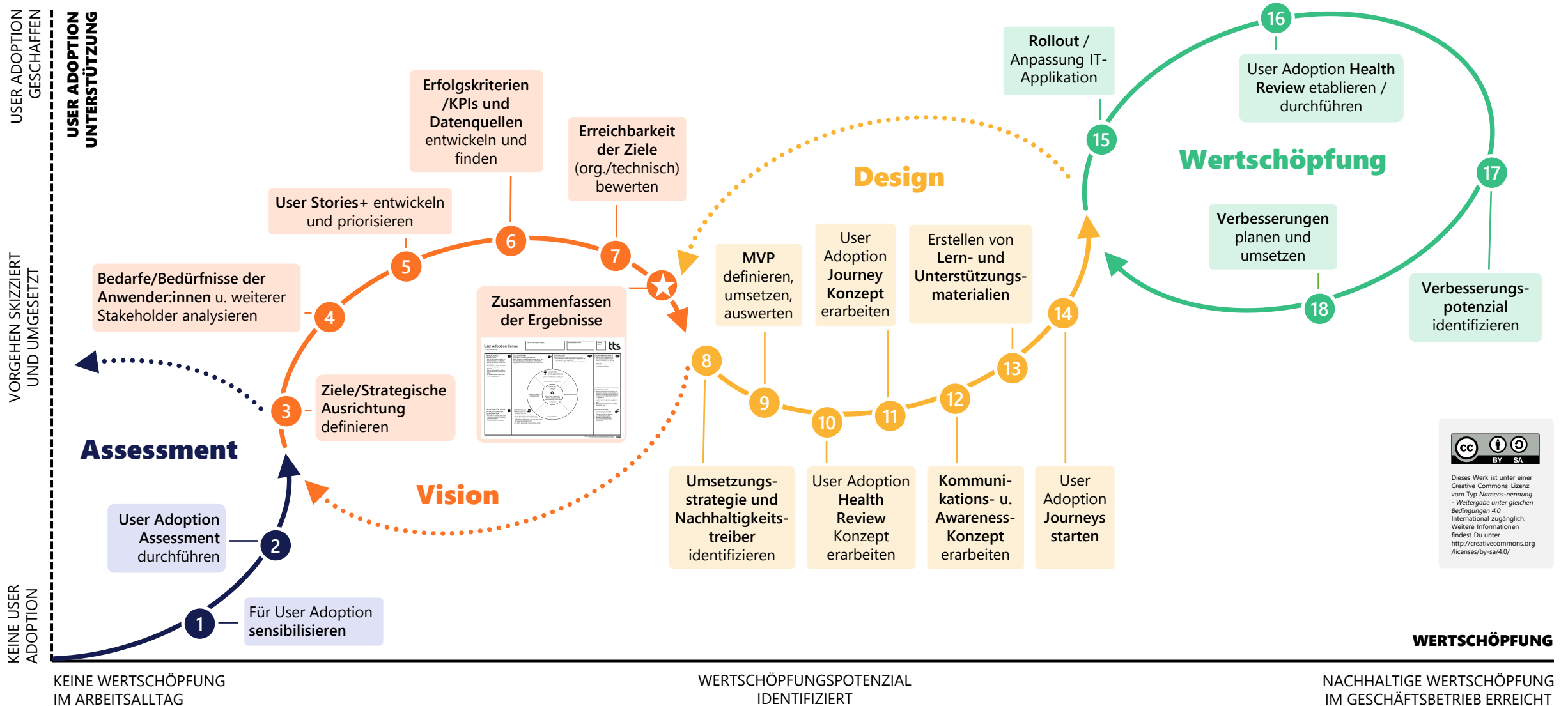
Barbara DePompa, Washington Technology

<https://cdn.ymaws.com/sites/maco.site-ym.com/resource/resmgr/imported/Tech-Trends-101-10-Information-Sharing.pdf>

Welche Ziele verfolgt ein Vorgehen zur Förderung der „User Adoption“?



Beispielhafter Ablauf eines Vorgehens zur Förderung der User Adoption




 Dieses Werk ist unter einer Creative Commons Lizenz vom Typ Namens-nennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International zugänglich. Weitere Informationen findest Du unter <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

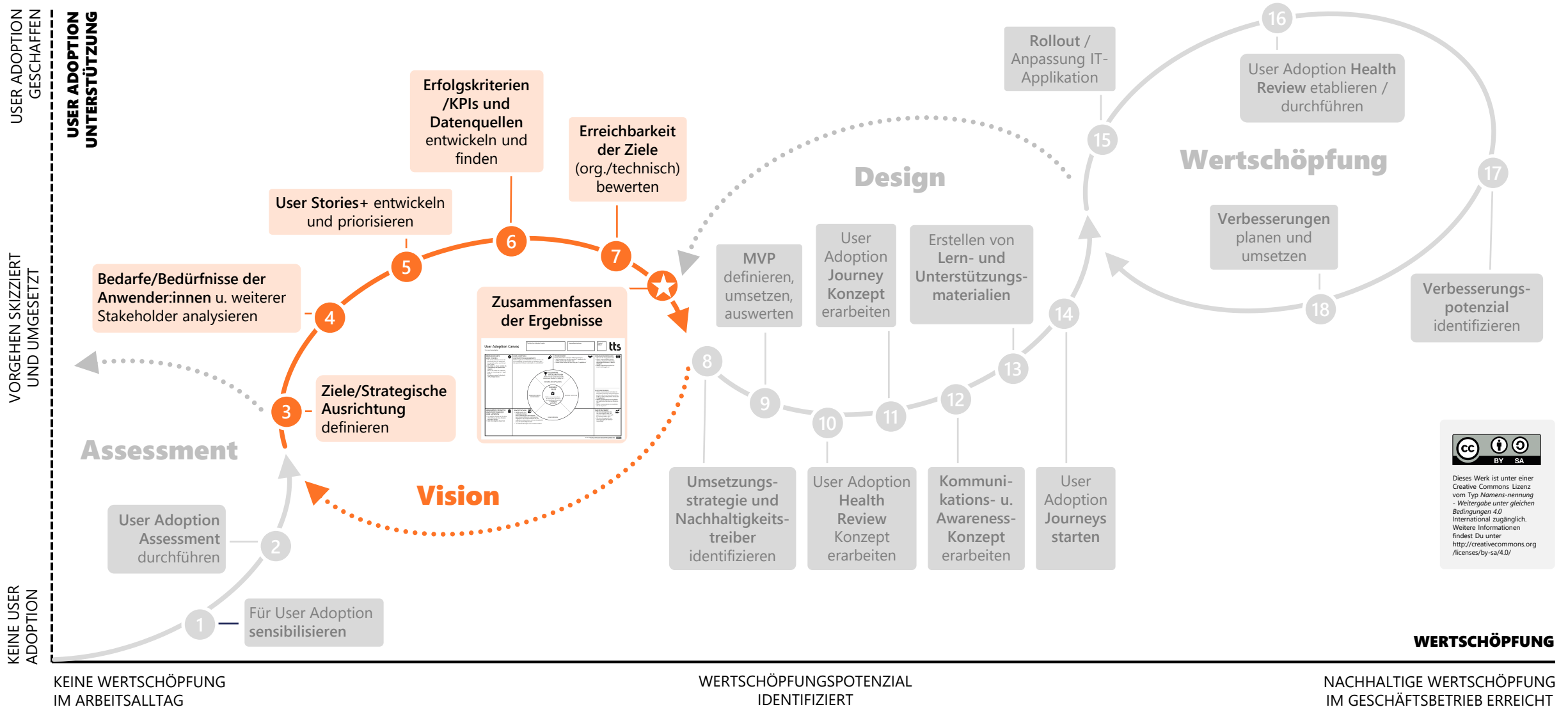
Die folgenden Beispiele basieren auf diesem Case:



Telefon und Mail war gestern!

Es soll **eine neue Kollaborationslösung** eingeführt werden, dank der die Kolleg:innen über verteilte Büros hinweg zusammenarbeiten können.

In der Vision-Phase werden die grundlegenden Informationen erarbeitet, auf die sich die weitere Arbeit stützt

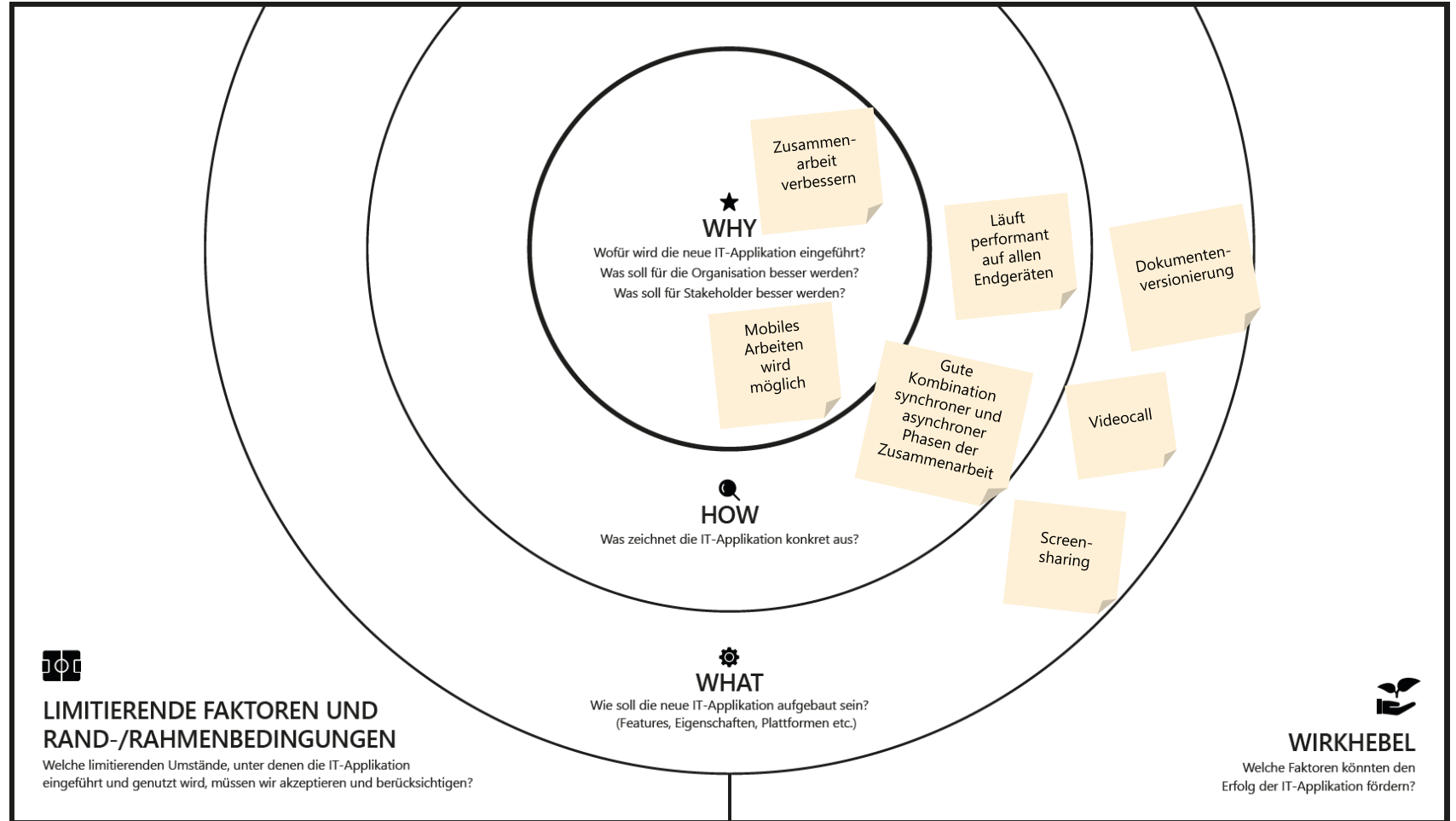


Dieses Werk ist unter einer Creative Commons Lizenz vom Typ Namens-nennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International zugänglich. Weitere Informationen findest Du unter <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

3 Generelle Ziele und strategische Ausrichtung der neuen IT-Applikation erarbeiten

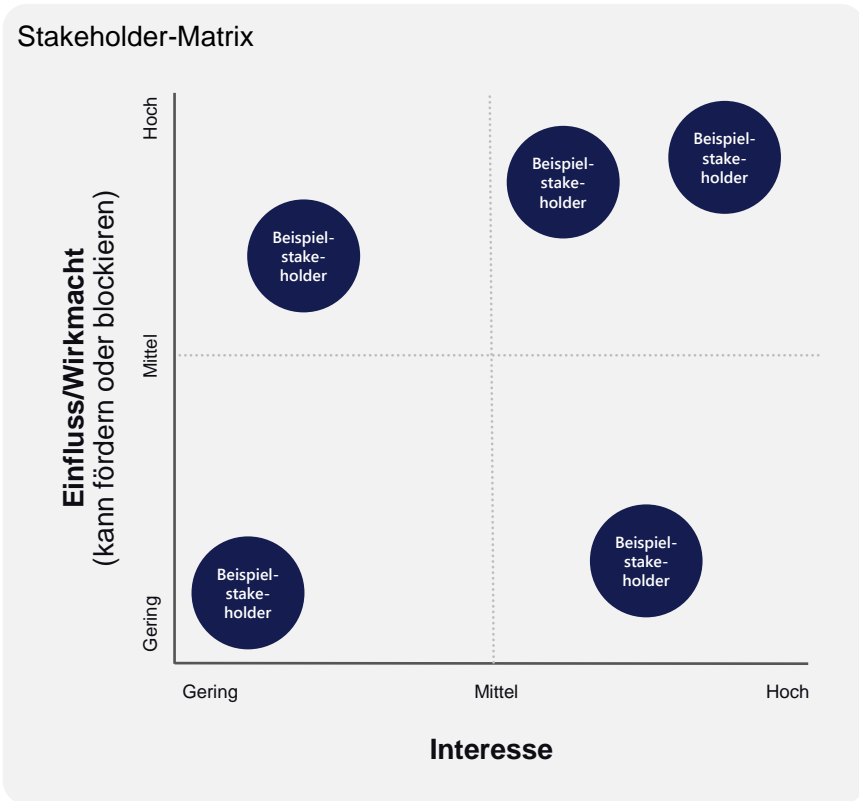
BEISPIELE
↓

1. Gemeinsames Diskutieren: Das **WHY** der neuen IT-Applikation
 2. **HOW**: Was zeichnet die IT-Applikation aus, damit das **WHY** erreicht werden kann?
 3. **WHAT**: Erst jetzt werden konkrete, für die Stakeholder besonders reizvolle und für die Erreichung des **WHY** besonders wichtige Features gesammelt
 4. Welche **Rand-/Rahmenbedingungen** müssen wir akzeptieren und berücksichtigen?
 5. Von welchen möglichen **Wirkhebeln** wissen wir bereits jetzt, die wir nutzen können?
- ✓ Nutzung des **tts User Adoption Golden Circle Canvas**



4 Bedarfe und Bedürfnisse der Anwender:innen und weiterer Stakeholder analysieren

Mit der Stakeholderanalyse verschaffen wir uns einen Überblick, wer besonderen Einfluss auf und besonderes Interesse an einer optimalen User Adoption hat. Für ausgewählte Anwender:innen werden detailliertere Personas entwickelt. Weiterhin werden potenzielle Key-User/Multiplikator:innen identifiziert.



Persona Name
 Alter: ??
 Geschlecht: ???

Position, Funktion oder Rolle

Allgemeine motivationsfördernde Faktoren während der Arbeit: [Icon]

Allgemeine Frustrationsfaktoren während der Arbeit: [Icon]

Allgemeine motivationsfördernde Faktoren beim persönlichen Lernen: [Icon]

Allgemeine Frustrationsfaktoren beim persönlichen Lernen: [Icon]

??
 Geschlecht: ???

über der neuen IT-bundenen Lern- [Icon]

Persona Name
 Alter: ??
 Geschlecht: ???

Position, Funktion oder Rolle

Bevorzugte Medien, Lern-/Unterstützungsangebote:

Format	X	+	+	+	+	+	+
Vor-Ort-Training							
Web-Based Training							
Lernvideos							
Webinare (geringe Interaktion)							
Interaktives Online Training							
Lernzettel							
Foren/Communities							
On-the-job-Coaching							
Digitaler Performance Support							

Kanäle und Endgeräte:

- PC/Laptop
- Smartphone
- Onsite-Terminal
- Seminarräume
- Intranet
- ESN
- LMS
-

Weitere Notizen zur Persona:

Relevante Merkmale, wie die Arbeit erledigt wird (z. B. Arbeitsort, -zeit, -strukturierung, Zusammenarbeit etc.):

Vorwissen, Erfahrungen, Trainings:

Sprachkenntnisse und weitere relevante Kenntnisse/Bedarfe in Bezug zum Lern-/Unterstützungsbedarf:

Enger und häufiger Kontakt mit Kolleg:innen und Lernpartner:innen:

Persona Name *Peter Pohl*

Alter: *39*

Position, Funktion oder Rolle *Vertriebs-Mitarbeiter*

Geschlecht: *männlich*

Aufgaben im Job mit Bezug zum Fokus der neuen IT-Applikation bzw. des Lern-/Unterstützungsbedarfs:



- *Erstellung Angebote*
- *Koordination der Zuarbeit von Fachexpert:innen*
- *Koordination Vertriebstätigkeit International*

Erhoffte persönliche Gewinne durch die neue IT-Applikation und des damit verbundenen Lern-/Unterstützungsbedarfs:



- *Besserer Überblick über Stand der Angebotsbearbeitung*
- *Abstimmung mit Fachexpert:innen vereinfachen*
- *Professionelle Präsentationen*
- *Zugriff auf Daten auch von unterwegs*
- *Wird Homeoffice einfacher?*
- *Mehr informeller Austausch möglich?*

Sorgen und Vorbehalte gegenüber der neuen IT-Applikation und des damit verbundenen Lern-/Unterstützungsbedarfs:




- *Hoffentlich funktioniert das auch bei schlechter Internetverbindung unterwegs*
- *Können die Kolleg:innen sehen, wann und woran ich arbeite?*

Persona Name *Peter Pohl*


Alter: *39*

Position, Funktion oder Rolle *Vertriebs-Mitarbeiter*


Geschlecht: *männlich*

Bevorzugte Art des Lernens, bezogen auf die IT-Applikation und ihren Arbeitskontext: 


<p>Instruktion Von den Trainer:innen vorgegebene Struktur und Methodik</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	<p>Konstruktion Von den Lernenden selbstständig erarbeitete Struktur und Methodik</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
<p>Festgelegte Lernziele Vorher ausgearbeitet und überprüfbar</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	<p>Ergebnisoffen Die Lernenden erarbeiten, verfolgen und überprüfen eigene Lernziele</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
<p>Individuell Lernen ohne direkte Interaktion mit Trainer:innen oder anderen Lernenden</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/></p>	<p>Sozial Lernen im Gruppenkontext</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
<p>Asynchron Zeitlich größtenteils flexibel und selbstgesteuert</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	<p>Synchron Lernen zur gleichen Zeit gemeinsam mit mehreren Lernenden</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
<p>Ortsunabhängig Unabhängig von einem physischen Ort lernen, z. B. online</p> <p><input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>	<p>Ortsabhängig An einem festgelegten physischen Ort lernen, z. B. im Seminarraum</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
<p>Vorgelagert Wissensaufbau vor der Anwendung im Arbeitskontext</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/></p>	<p>On-the-job Wissensaufbau während der Anwendung im Arbeitskontext</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
<p>Kurse Strukturierte, aufeinander aufbauende Lernangebote</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/></p>	<p>Nuggets Kurze und unabhängig im Bedarfsmoment nutzbare Lernangebote</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/></p>

Relevante Merkmale, wie die Arbeit erledigt wird (z. B. Arbeitsort, -zeit, -strukturierung, Zusammenarbeit etc.): 


- Viel unterwegs bei Kund:innen*
- Gerne zwei Homeoffice-Tage pro Woche*
- Flexible Zeiteinteilung*
- Manchmal spätabends oder frühmorgens mit internationalen Kolleg:innen, wenn Zeitverschiebung eine Rolle spielt*

Weitere Notizen zur Persona: 


- Leidenschaft für die Produkte der Firma*
- Wäre manchmal gerne mehr in Produktentwicklung involviert*

Kanäle und Endgeräte: 


<input checked="" type="checkbox"/> PC/Laptop	<input checked="" type="checkbox"/> Smartphone
<input type="checkbox"/> Onsite-Terminal	<input type="checkbox"/> Seminarräume
<input checked="" type="checkbox"/> Intranet	<input checked="" type="checkbox"/> Enterprise Social Network
<input checked="" type="checkbox"/> Lernmanagementsystem	<input checked="" type="checkbox"/> QuickAccess

Vorwissen, Erfahrungen, Trainings: 

- IT-affin, probiert gerne neue Gadgets aus*
- Sehr Erfahren in den Vertriebsprozessen*

Sprachkenntnisse und weitere relevante Kenntnisse/Bedarfe in Bezug zum Lern-/Unterstützungsbedarf: 

- Deutsch (Muttersprache)*
- Englisch*
- Etwas spanisch*

Enger und häufiger Kontakt mit Kolleg:innen und Lernpartner:innen: 

- Regelmäßige JourFixe und informeller Austausch mit Vertriebsteam, Produktentwickler:innen*

Persona Name *Peter Pohl*

Alter: *39*

Position, Funktion oder Rolle *Vertriebs-Mitarbeiter*

Geschlecht: *männlich*

Allgemeine motivationsfördernde Faktoren während der Arbeit:



- *Fachliche Herausforderung*
- *Nicht nur 08/15 Angebote*
- *Dienstreisen zu ungewöhnlichen Kunden an ungewöhnlichen Orten*
- *Flexibilität und Freiheit*
- *Zusammenhalt der Kolleg:innen*
- *Anerkennung für erreichte Erfolge*

Allgemeine Frustrationsfaktoren während der Arbeit:



- *„Zahlenschubsen“*
- *Wenn wichtige Informationen nicht weitergegeben werden*
- *Kund:innen, die pokern und feilschen*

Allgemeine motivationsfördernde Faktoren beim persönlichen Lernen:



- *Aus Erfahrungen der Anderen lernen können*
- *Kolleg:ialer Austausch*
- *Praxisnähe*
- *Workhacks, die das Leben leichter machen*

Allgemeine Frustrationsfaktoren beim persönlichen Lernen:



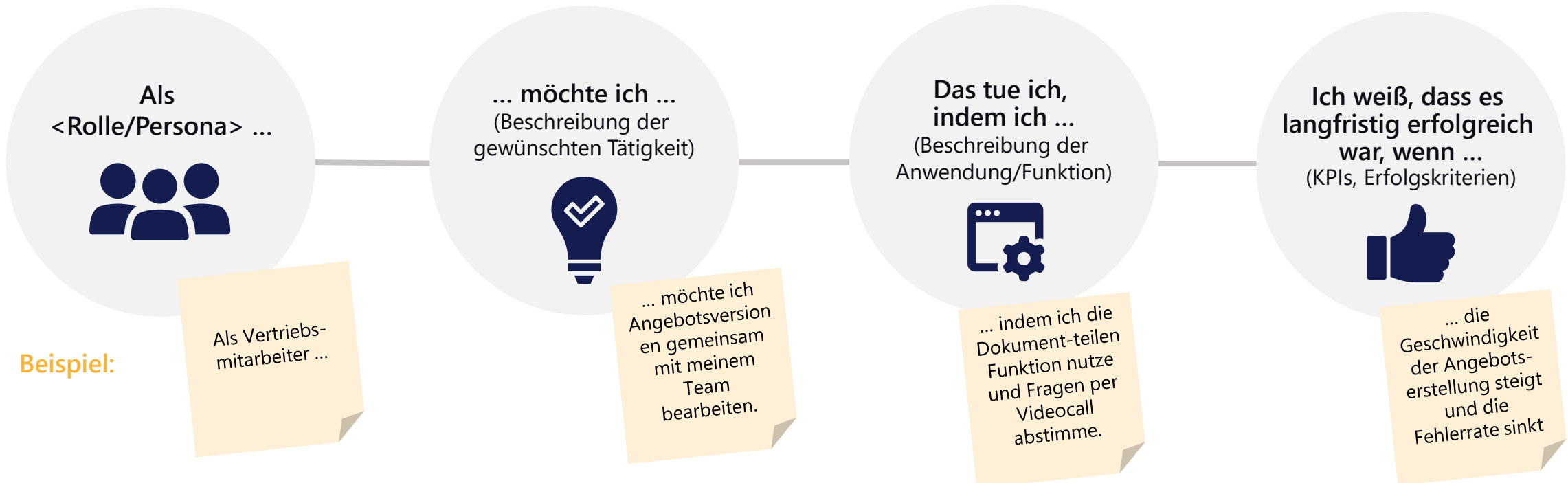
- *Langweilige Pflichtschulungen*
- *Wenn der Inhalt zu banal ist*
- *Wenn man es nicht direkt anwenden kann*
- *Lange suchen, bevor man den benötigten Inhalt findet*

5 User Stories+ entwickeln und priorisieren

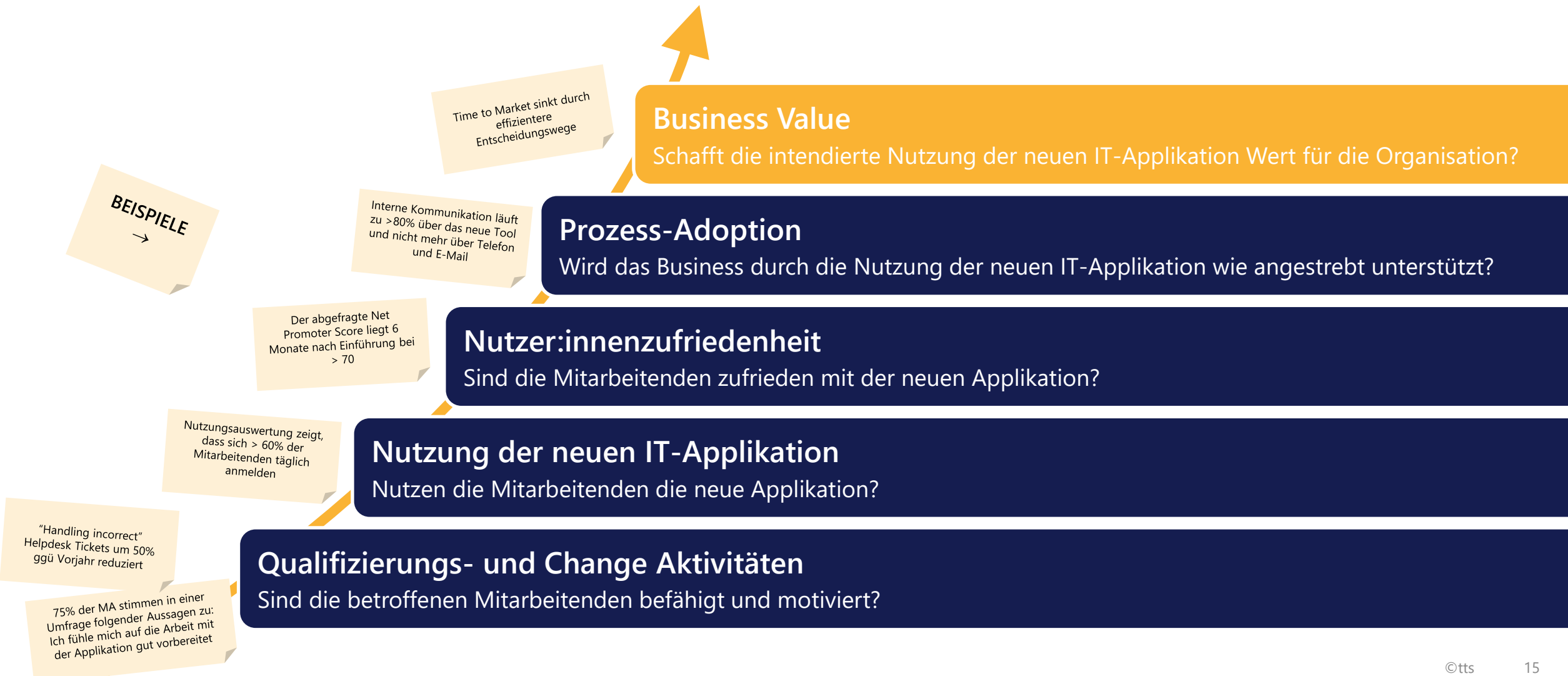
Ziel ist, zu verstehen, was die Endnutzer:innen mit der IT-Applikation im Arbeitsprozess tun möchten und sollen, wie sie dies tun und wie wir erkennen, dass sie erfolgreich sind.

Die entwickelten Szenarien dienen nicht nur dem IT-Projekt bei der optimalen Anpassung der IT-Applikation und den entsprechenden Kommunikationsmaßnahmen, sondern dienen ebenfalls als Grundlage für die Entwicklung der Lern- und Unterstützungsangebote.

Nach Erstellung der User Stories+ können sie priorisiert werden.



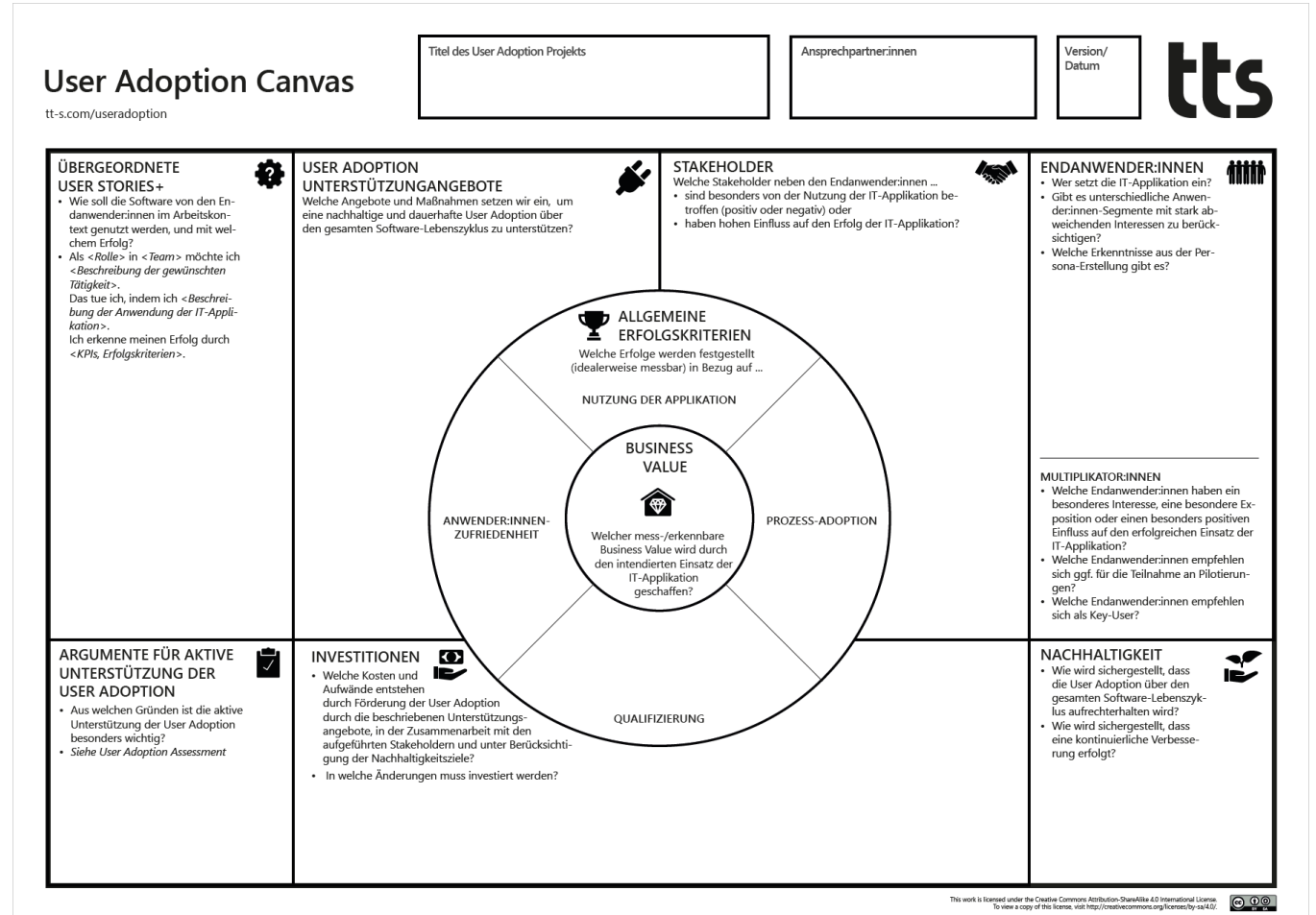
6 Erfolgskriterien/KPIs und Datenquellen entwickeln und finden



★ Prüfung, Diskussion, Wrap-Up der Arbeitsergebnisse

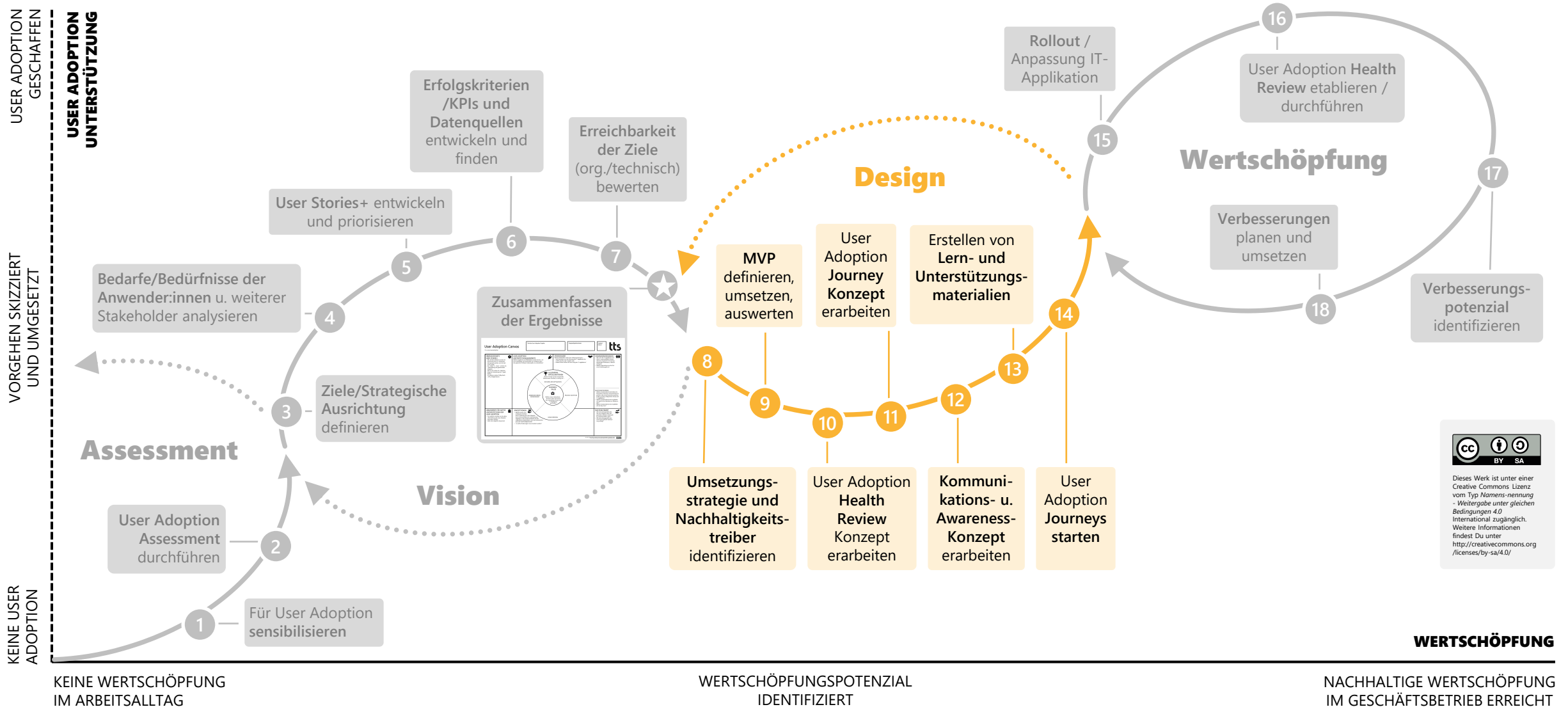
Die Arbeitsergebnisse werden im User Adoption Canvas zusammengefasst und ergänzt.

Das Canvas-Dokument dient als gemeinsames Commitment für die weitere Arbeit.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

In der Design-Phase werden die Informationen in das User Adoption Journey Konzept überführt




 Dieses Werk ist unter einer Creative Commons Lizenz vom Typ Namens-nennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International zugänglich. Weitere Informationen findest Du unter <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

WERTSCHÖPFUNG

8 Wirkhebel zur Stärkung des Erfolgs der IT-Applikation

Welche Initiativen von Stakeholdern können die User Adoption nachhaltig stärken?

Name, Rolle oder Stakeholdergruppe	Beschreibung der Wirkung Wie wirkt sich ihr Engagement auf den Erfolg der Anwendung aus?	Aktivitäten / Maßnahmen Konkrete Beschreibung von Aktivitäten, Formaten, Maßnahmen etc.: Was tun sie, um Wirkung zu erzielen ... Und wann?	Zeitplanung	Menschen und Ressourcen Welche Personen und Ressourcen werden benötigt, um Aktivitäten oder Maßnahmen umzusetzen / zu unterstützen?
<i>Management</i>	<i>Stärkt die Wahrnehmung, dass die neue Applikation das übergreifende Werkzeug zur Zusammenarbeit ist</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Regelmäßiges Teilen von Botschaften innerhalb der Applikation</i> • <i>Kommentieren</i> • <i>Generelle Sichtbarkeit</i> • <i>Videobotschaft</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Regelmäßig, andauernd, kein fester Rhythmus</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Videteam für Videobotschaft</i>
<i>Key User Landesebene</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Schafft Sicherheit durch Ansprechbarkeit und Unterstützung,</i> • <i>Kann Stimmungen aufgreifen und adressieren</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Generelle Sichtbarkeit</i> • <i>Regelmäßiges Teilen von Features, Tipps, Tricks</i> • <i>Q&A Angebot</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Teilen von Features/Tipps mind. 1x pro Woche</i> • <i>Q&A monatlich</i> 	

8 Berücksichtigung limitierender Faktoren und Minderung von Risiken

Wie integrieren wir existierende Rand-/Rahmenbedingungen und mindern Risiken?

Limitierende Rand-/Rahmenbedingungen und Risikofaktoren	Herangehensweise
<i>Verteilte Dokumentablagen, die nicht alle an neue IT-Applikation angeschlossen sind bzw. integrierbar sind</i>	<i>Phasenweise Migrations-Strategie erarbeiten, Vorteile des Umzugs auf neues System kommunizieren und vorleben</i>
<i>Teilen von Wissen und transparentes Arbeiten ist teilweise ungewohnt</i>	<i>Key User und Management leben Vorbildfunktion; Communities/Lernzirkel zum Verhandeln und Einüben des gegenseitigen Unterstützens</i>

8 10 Nachhaltigkeitstreiber identifizieren

Maßnahmen, um die Nachhaltigkeit zu erhöhen und die kontinuierliche Verbesserung der User Adoption über den IT Application Lebenszyklus zu fördern:

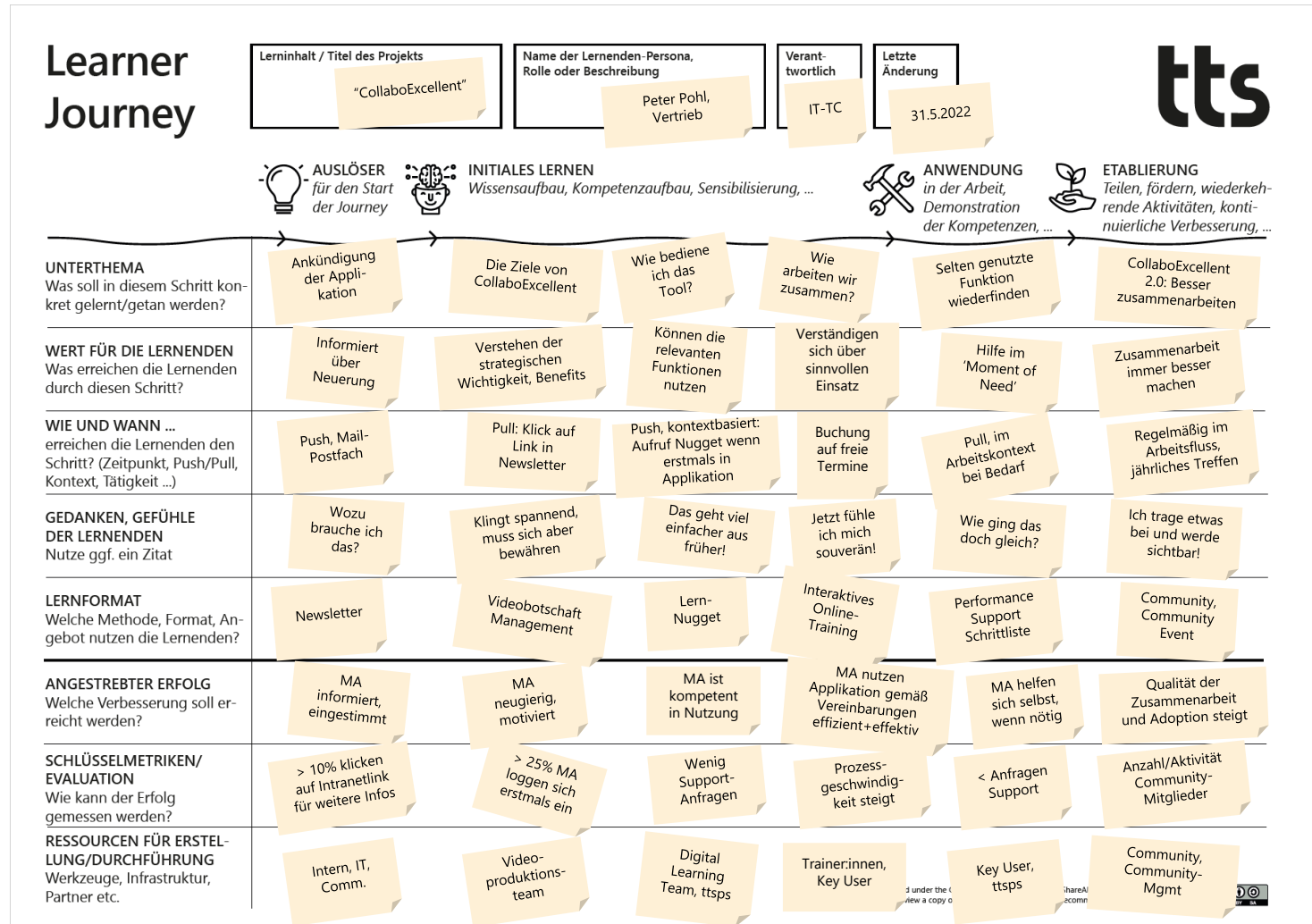
Maßnahme	Zeit Wann, wie oft?	Tätigkeite / Agenda Ziel, was soll erreicht werden, was tun wir dafür?	Team-Mitglieder, Ressourcen, Datenquellen Wer ist involviert? Was brauchen wir, um die Maßnahme durchzuführen? Welche Informationen/Daten werden benötigt?
Health Check Meeting	Alle 6 Monate	<p>Prüfung der definierten Erfolgskriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sind wir auf Kurs? Überprüfung der definierten Ziele und des Scope des IT-Projekts/der IT-Applikation • Sind wir gesund? Status des IT-Projekts/der IT-Applikation • Sind wir erfolgreich? Prüfung Erreichung/ Abweichung der definierten KPIs/ Metriken • Was sollten wir regelmäßig tun? Erstellen bzw. Aktualisieren der Roadmap für kontinuierliche Verbesserungen • Was gibt es zu tun? Erarbeitung konkreter ToDos auf Action Board • Was können wir darüber hinaus verbessern? Ideenfindung/Open Space für Innovation 	<ul style="list-style-type: none"> • Jemand (z. B. Produkt- oder Projektverantwortlicher), der das Meeting koordiniert, sowie alle an der Implementierung / Lernentwicklung beteiligten Kolleg:innen • Mit den Erfolgskriterien verknüpfte Metriken/KPIs
Dashboard Analytics Review	Monatlich	<p>Prüfung der Analytics-Daten im ttsp-Dashboard:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Unterstützungsinhalte wurden besonders häufig aufgerufen? (Identifikation wichtiger Inhalte) • Welche Begriffe wurden häufig gesucht? (Identifikation häufiger Informationsbedarfe und Analyse der Gründe; Ergänzung fehlender entsprechender Inhalte; Prüfen weiterer notwendiger Maßnahmen, z. B. Anpassung Features in Applikation oder ergänzende Kommunikation) 	<ul style="list-style-type: none"> • Zugriff auf Dashboard-Daten • Verantwortlicher für Auswertung der Ergebnisse • Monatliches Kurzmeeting zur Entscheidung über Reaktionen
Learning Evaluation	Alle 2 Monate	<p>Evaluation der Lernerfolge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nutzung des tts Learning Value Transparency Modells 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation Team • Durchführung über standardisierten Fragebogen, elektronisch angeboten
Net Promoter Score	Monatlich	<ul style="list-style-type: none"> • Erhebung der Anwender:innenzufriedenheit (Erfolgskriterium Stufe 3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementierung der Abfrage in IT-Applikation

11 Analyse und Auswahl verschiedener Lernformate

Aufbauend auf Workshop-Ergebnissen: Welche Lernformate nutzen wir? Was sind die jeweiligen Werte und Wirkungen für die verschiedenen Personas? Was benötigen wir für die Umsetzung?

Lernformate	Besondere Charakteristiken / Grund für Auswahl / Beschreibung, wie es eingesetzt werden soll	Wert und Wirkung allgemein	Wert und Wirkung für <i>Peter Pohl</i>	Wert und Wirkung für PERSONA B	Wert und Wirkung für PERSONA C	Benötigte Ressourcen
Lernvideos	<ul style="list-style-type: none"> • Initiale und wiederholte Kommunikation • Flexibler Einsatz • Perfekt für mobile Endgeräte • Als Instrument für Management/Key User (Tone from the top) und Vertriebskollegen zur Kommunikation von Success Stories etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzen, positive Auswirkungen auf die Arbeit, Motivation, Erfolgsgeschichten • Sensemaking: Verstehen, „what’s in it for me“ und „what’s in it for my colleagues“ • Persönlicher Link: Wie meine Kollegen mit dem neuen IT-Tool arbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • "Ein Tag im Leben eines Vertriebsmitarbeiters" • Überblick, Struktur und Zuversicht, dass mich die neue IT-Anwendung unterstützen wird: "Was habe ich davon?" • Kurze Nuggets, z. B. wie man die IT-Applikation auf mobilen Endgeräten nutzt 	• ...	• ...	<ul style="list-style-type: none"> • Autor:in • Videoteam • Vorreiter:innen für die ersten Aufnahmen, um Format zu etablieren
On-site Training						
Interaktives Online Training						
Web Based Trainings						
Digital Performance Support (z. B. ttsp Quick Access)						
On-the-job-coaching						
Lernzirkel						
... viele weitere Formate findest Du in den tts Lerndesignkarten						

11 Persona-spezifische User Adoption Journeys erarbeiten z. B. über Nutzung der tts Learner Journey Vorlage



Teil der User Adoption Journey ist eine Learner Journey, die beschreibt, welche Phasen im Lernen und der Nutzung der IT-Applikation eine Persona durchläuft.

Die Journey beginnt beim ersten Auslöser (z. B. wenn die Persona auf die neue IT-Applikation aufmerksam wird), erstreckt sich über die initiale Lernphase, reicht in die tägliche Anwendung der IT-Applikation und beinhaltet auch Phasen, in denen die Persona dazu beiträgt, dass die User Adoption der IT-Applikation immer stabiler wird (z. B. indem sie anderen Kolleg:innen berichtet, zur Verbesserung der Nutzung beiträgt etc.).

12 Kommunikations- und Awareness-Konzept erarbeiten

Kommunikation der Erfolgskriterien und des individuellen "What's in it for me?"

Empfänger (Personas, Stakeholder, ...)	Schlüsselbotschaften in der initialen Awareness-Phase (während Rollout / Transition)	Schlüsselbotschaften für Success Stories wiederkehrend während des gesamten Application Lifecycle	Kommunikationsangebote und –kanäle Inhalte, Social Media, persönlich ...
<i>Peter Pohl (Persona)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bessere Zusammenarbeit</i> • <i>Flexibleres Arbeiten auch unterwegs</i> • <i>Austausch mit Kolleg:innen international</i> • <i>Sichtbarkeit, was die Kolleg:innen machen</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Weniger veraltete oder parallel von verschiedenen Mitarbeitenden bearbeitete Dokumente, deshalb Reduktion der Fehlerrate und höhere Geschwindigkeit</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Community</i> • <i>Intranet</i>

12 Über erreichte Erfolge berichten

Welche erreichten Erfolgskriterien sind für welche Stakeholder relevant und wie erreichen wir sie?

Empfänger:innen An wen berichten wir erreichte Erfolge? (Stakeholder, Management, Interessensvertretungen etc.)	Relevante Erfolgskriterien Welche Erfolgskriterien sind für die jeweiligen Empfänger:innen besonders relevant?	Zeitplan Wann und wie oft wird berichtet?	Angebote und Kanäle (Medium, Format, Event etc.)
<i>Management</i>	<i>Summary Ergebnisse Health Check Meeting</i>	<i>Jeweils nach Health Check Meeting</i>	<i>Briefing Dokument</i>
<i>Datenschutzbeauftragte</i>	<i>Einhaltung DSGVO und weitere Regulatorien</i>	<i>Initial und wenn notwendig</i>	<i>Meeting</i>

Weitere Informationen

Hilfreiche Insights, Hintergrundinformationen und alle Tools aus der User Adoption Toolbox als digitalen Download findest Du hier:



[tt-s.com/de/learning-architects/
die-user-sind-nie-schuld](https://tt-s.com/de/learning-architects/die-user-sind-nie-schuld)

Lasst uns sprechen!

tts GmbH

Lisa Müller-Gebühr

Schneidmühlstraße 19

69115 Heidelberg

lisa.mueller-gebuehr@tt-s.com

+49 151 1634 2564

... und via LinkedIn

