

Wirksamkeitssteigerung der Softwareeinführung durch Empowerment der Nutzer

Engineering von Dienstleistungssystemen für nutzergenerierte Dienstleistungen

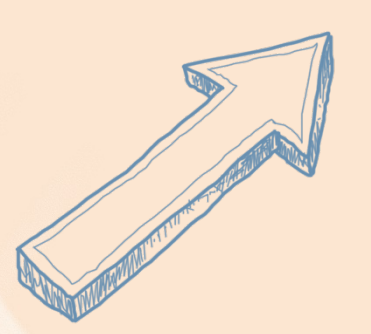


Wettbewerbsfähige Dienstleistungs-Produkte



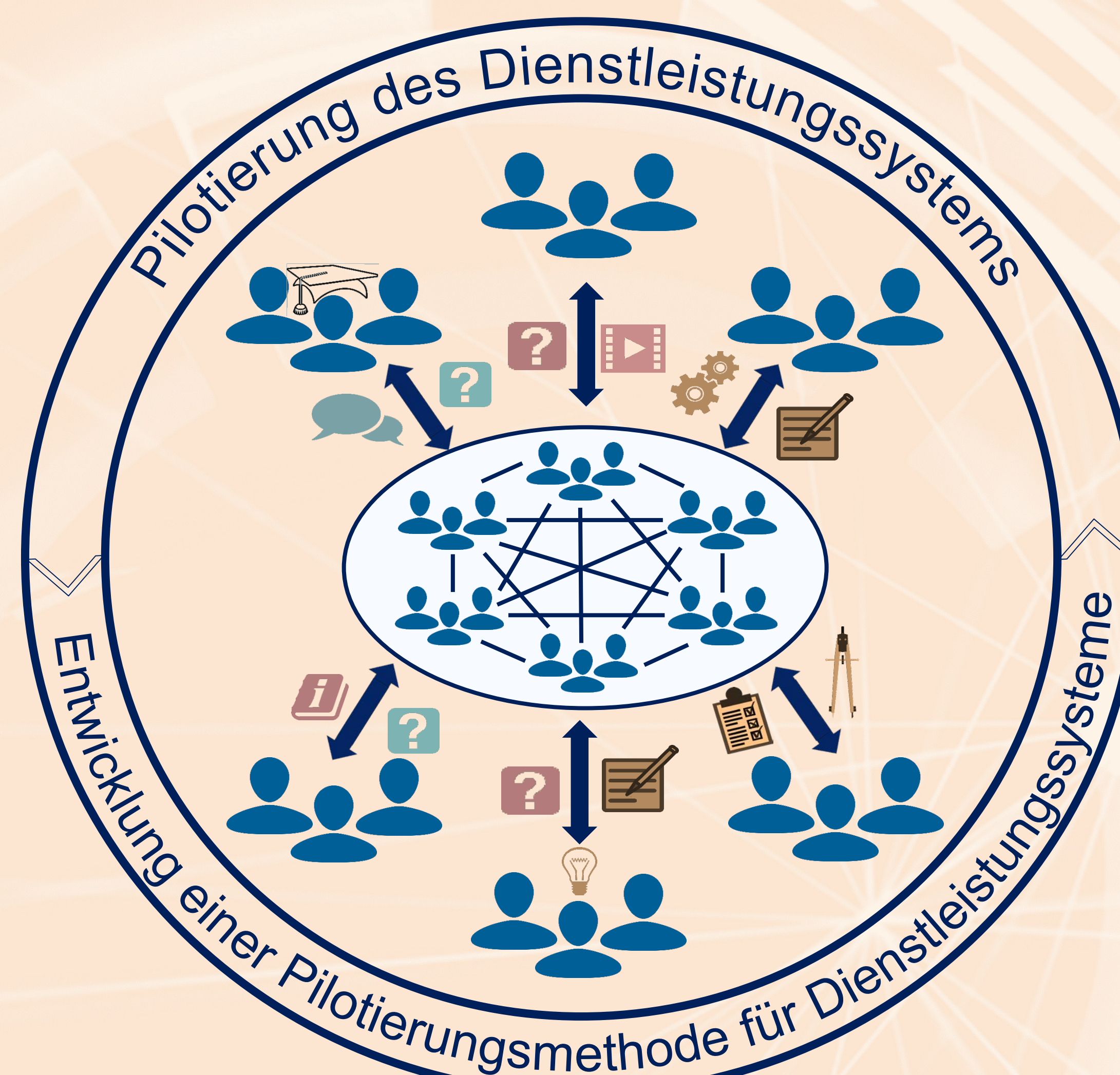
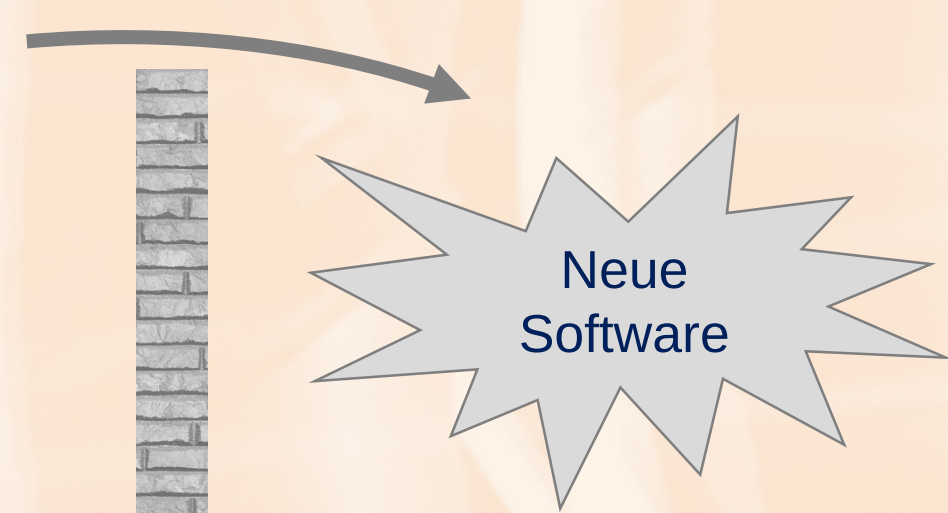
Feedback & Kommunikation
als entscheidende Enabler
interaktiver Prozesse

Aktivierung der Mitarbeiter zur
Gestaltung von Dienstleistungen
durch **Anreize & Motivation**



Softwareeinführung

- nur 30% der Software in Unternehmen genutzt
- Zeitaufwändige Feedback-Schleifen bis zur Umsetzung
- Eigenständige Umsetzung von Änderungswünschen durch Nutzer nicht möglich
- Schulungsmaterialien entsprechen nicht den gewohnten Selbsthilfe-Methoden (z. B. Google, Youtube)



Genutzte und nutzenstiftende Software

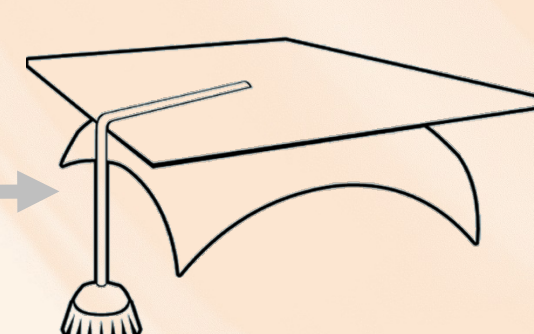
- Nutzer erkennen Verbesserungspotenziale der Arbeitsabläufe durch die Nutzung neuer Software
- das Anwendungswissen wird durch die drei Servicebausteine Crowd Support, Learn Nuggets und ChangeStarter von Nutzern für Nutzer gehoben



Frage stellen



Mit Kollegen
unkompliziert
diskutieren

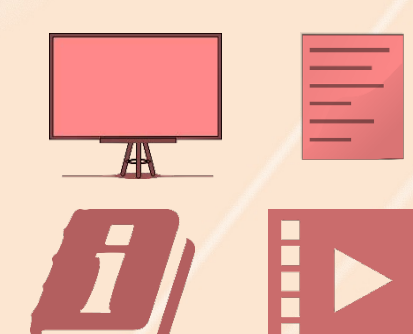


Hilfe
erhalten

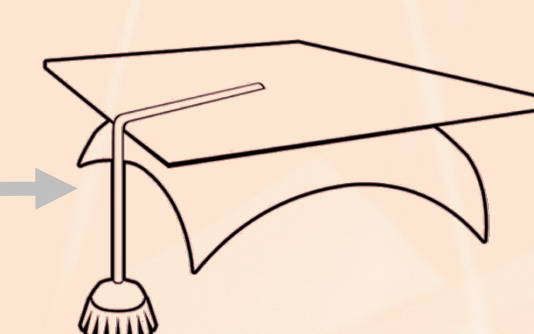
Nutzer erarbeiten sich durch
Crowd Support neue Software
gemeinsam



Häufige
Frage



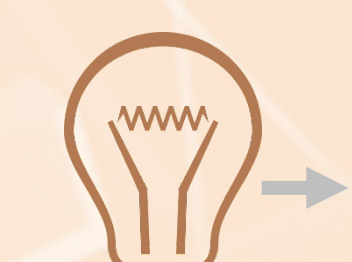
Von Kollegen erstellte
Tutorials ansehen



Frage
geklärt

Mit **Learn Nuggets** Wissen
strukturiert erfassen und
vermitteln

Veränderungsinitiative



Idee für
Veränderung



Feedback



Umsetzung



Lösung

Veränderungsinitiativen mit
ChangeStarter zur Adressierung
des kontinuierlichen Wandels



Integration der gemeinschaftlich entwickelten Dienstleistungen mit Hilfe einer **Baukastenarchitektur**

- Crowd-Support, Learn Nuggets und ChangeStarter sind verknüpft
- häufig auftretende Fragen im Crowd Support bewirken Erstellung eines Learn Nuggets oder einer Veränderungsinitiative
- direkte Erstellung von Learn Nuggets zu umgesetzten Veränderungsinitiativen