

Datengesteuerte Entscheidungsfindung

Kurzübersicht

Die datengesteuerte Entscheidungsfindung, also die Entscheidungsfindung auf Grundlage vorhandener Daten statt intuitiv oder auf Beobachtung basierend, bildet die Grundlage für die besten Strategien hinsichtlich digitaler Akzeptanz.

Wodurch zeichnet sich ein gutes Ziel aus?

Um mithilfe von Daten Fortschritt und Erfolg beeinflussen zu können, müssen Sie zuerst eins definieren. Legen Sie zunächst ein **SMART**-Ziel fest, um sicherzustellen, dass die Arbeit, die Ihr Team leistet, mithilfe von Daten gemessen und beeinflusst werden kann.

- **S**pezifisch
- **M**essbar
- **A**kzeptiert
- **R**elevant
- **T**erminiert

Beispiel:

- **S spezifisch:** Verbesserung der Nutzung des Angebotstools
- **M messbar:** Muss zu 75 % wöchentlich aktiv genutzt werden
- **A kzeptiert:** **FRAGEN SIE** - Ist das Ziel erreichbar?
- **A kzeptiert:** **FRAGEN SIE** - Wird es sich auf unsere strategischen Ziele auswirken?
- **T erminiert:** In den nächsten 90 Tagen

Ausrichtung der strategischen Ziele an den Zielen hinsichtlich digitaler Akzeptanz

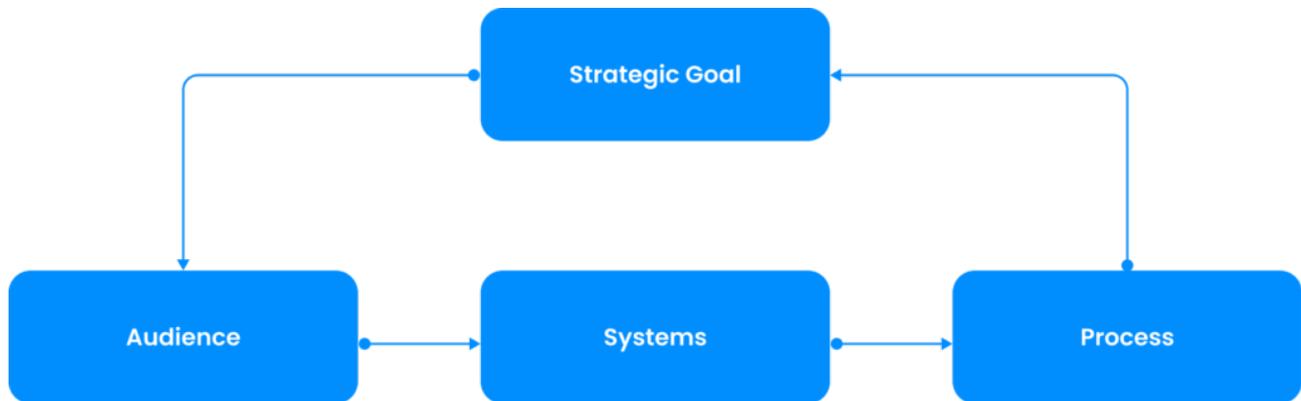
Strategische Ziele sind ein klares und verständliches Ziel für ein Unternehmen oder ein Team. Dabei handelt es sich in der Regel um große, terminierte Ziele, die sich nach Umsatz, Marge oder unternehmerischem Risiko richten. Ein Ziel hinsichtlich digitaler Akzeptanz (oder technisch abhängige) kann oftmals jedoch nur durch Entdeckung und Kaskadierung erreicht werden.

Stellen Sie zu Beginn folgende Fragen:

- **Strategisches Ziel** Welches Ziel möchte Ihr Unternehmen erreichen?
- **Systeme** Welche Systeme und Tools sind vorhanden, die Ihnen beim Erreichen dieses Ziels

helfen können?

- **Zielgruppe** Welche Teams (Benutzer) arbeiten an der Zielerreichung?
- **Prozess** Welche Prozesse sind für diesen Erfolg maßgeblich?



Definition von Kennzahlen zur Messung Ihrer Ziele hinsichtlich digitaler Akzeptanz

Wie bereits erwähnt, sollte es sich bei allen Zielen um SMART-Ziele handeln. Nur so kann sichergestellt werden, dass das Ziel messbar ist. Für die Ziele hinsichtlich digitaler Akzeptanz sollten diese Kennzahlen auf dem Benutzerverhalten basieren, das das strategische Ziel beeinflusst oder damit korreliert.

Sie sollten mit den operativen Basiskennzahlen beginnen:

- **Zielerreichung**
- **Engagement**
- **Aktivierung**

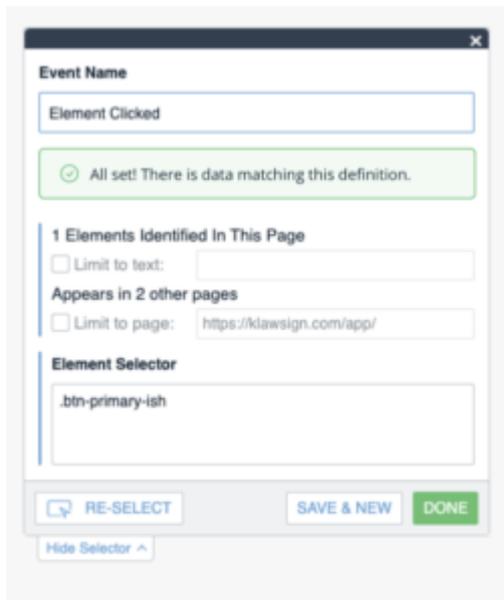
Beispiel:

- Wie viel Prozent der Zielgruppe greifen auf das System zu?
- Wie viel Prozent der Zielgruppe beginnen den Prozess?
- Wie viel Prozent der Zielgruppe schließen den Prozess ab?

Erste Schritte

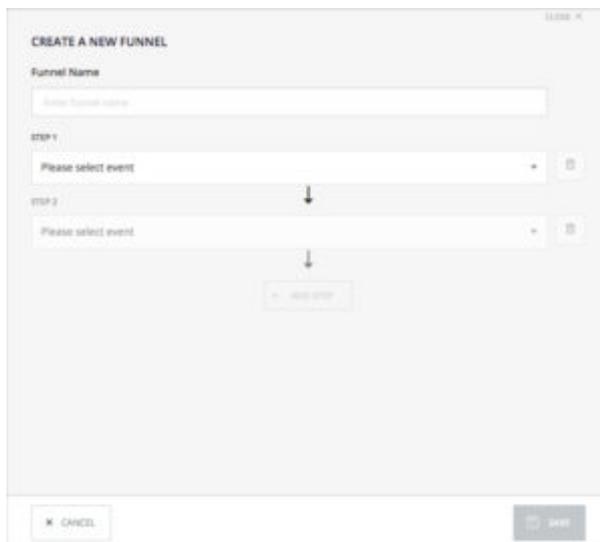
Schritt 1: Legen Sie Baselines fest

1. Aktivieren Sie [Tracked Events und DXA](#)
2. [Verfolgen Sie den ersten und letzten Schritt der Prozesse](#) mithilfe von Tracked Events



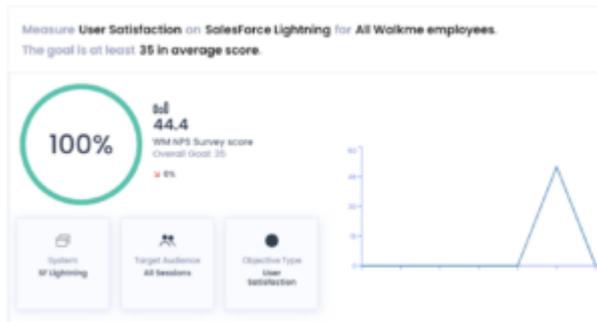
Tracked Event

3. [Erstellen Sie eine Trichterstruktur](#) anhand der aufgeführten beiden Schritte, um Folgendes vorzugeben:
 1. Abschlussrate
 2. Zeit bis zum Abschluss



Trichterkonfiguration

4. [Segment](#) für den Abschluss des nachverfolgten Ereignisses definieren
5. [Dashboard zum Projekt „Digital Adoption“](#) zur Nachverfolgung des Fortschritts bei der Verwirklichung Ihres Ziels hinsichtlich digitaler Akzeptanz



Dashboard zum Akzeptanzprojekt

Schritt 2: Stellen Sie eine Hypothese auf

Nun verfügen Sie über Basisdaten und können Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren und einen besseren Nach-Zustand definieren. Stellen Sie eine Hypothese auf, um potenzielle Probleme zu erkennen und zu identifizieren, wie Sie die aktuellen Basisdaten verbessern können.

- **Definieren Sie das Experiment**
- **Definieren Sie die Zielgruppe**
- **Definieren Sie das Ergebnis**

Beispiel:

- Wir sind davon überzeugt, dass wir auf intelligente Weise die Benutzer durch diesen komplexen Prozess führen können
- Damit unterstützen wir unsere nordamerikanischen Servicemitarbeitenden im mittleren Marktsegment
- Damit lassen sich unsere Abschlussraten bei Einzelsitzungen in den nächsten 6 Monaten um 35 % erhöhen

Schritt 3: Starten Sie ein Projekt und experimentieren Sie damit!

Nachdem Sie nun die Ziele, Kennzahlen und Datenpunkte festgelegt haben, die für den Erfolg Ihres WalkMe-Projekts maßgeblich sein sollen, warten Sie ab, wie Ihr Projekt zu einer Änderung der Ergebnisse und Kennzahlen führt und denken Sie daran – es ist in Ordnung, wenn dies nicht der Fall ist! Kehren Sie oft und schnell zur Hypothesenphase zurück. Iterieren Sie Ihre Lösung und verfolgen Sie die Änderungen anhand von Kennzahlen.

Möchten Sie diese Konzepte in Aktion sehen?

[Schauen Sie sich die Sitzung zu WalkMe Realize zur Leitung mithilfe von Daten an.](#)

Additional Resources & Peer Connections

Besuchen Sie [die WalkMe Community](#), um dieses Wissen mit Ihren Kollegen in die Praxis umzusetzen -

- Folien decks, Ressourcen und Tools aus dem [Champion Toolkit herunterladen](#)
- [Strategy & DAPtics beitreten](#) - eine Peer-Gruppe, die sich monatlich trifft, um Ressourcen auszutauschen und die Strategie für die digitale Akzeptanz zu besprechen