

Einführung in Digital Adoption Centers of Excellence (CoE)

Kurzübersicht

Um den maximalen Wert einer Digital Adoption-Plattform zu erreichen, sollten Unternehmen von einer projektbezogenen Denkweise zu einem programmatischen Ansatz wechseln. Ein **programmatischer Ansatz** bettet Digital Adoption in die Infrastruktur Ihres Unternehmens ein und macht die Stakeholder für konsistente, wiederholbare Standards verantwortlich, die sich mit der Reife des Programms entwickeln.

Operative Exzellenz im Bereich der digitalen Akzeptanz ist die Möglichkeit, eine Strategie für die digitale Akzeptanz im gesamten Unternehmen konsistent und kohärent **auszuführen. Ein programmatischer Ansatz, der in der operativen Exzellenz verankert ist, ist der Schlüssel zur Skalierung.**

Für manche Unternehmen bedeutet dies, dass Sie ein **Center of Excellence (CoE)** oder **eine Community of Practice (CoP)** erstellen müssen.

Wann sollte ich ein CoE erstellen?

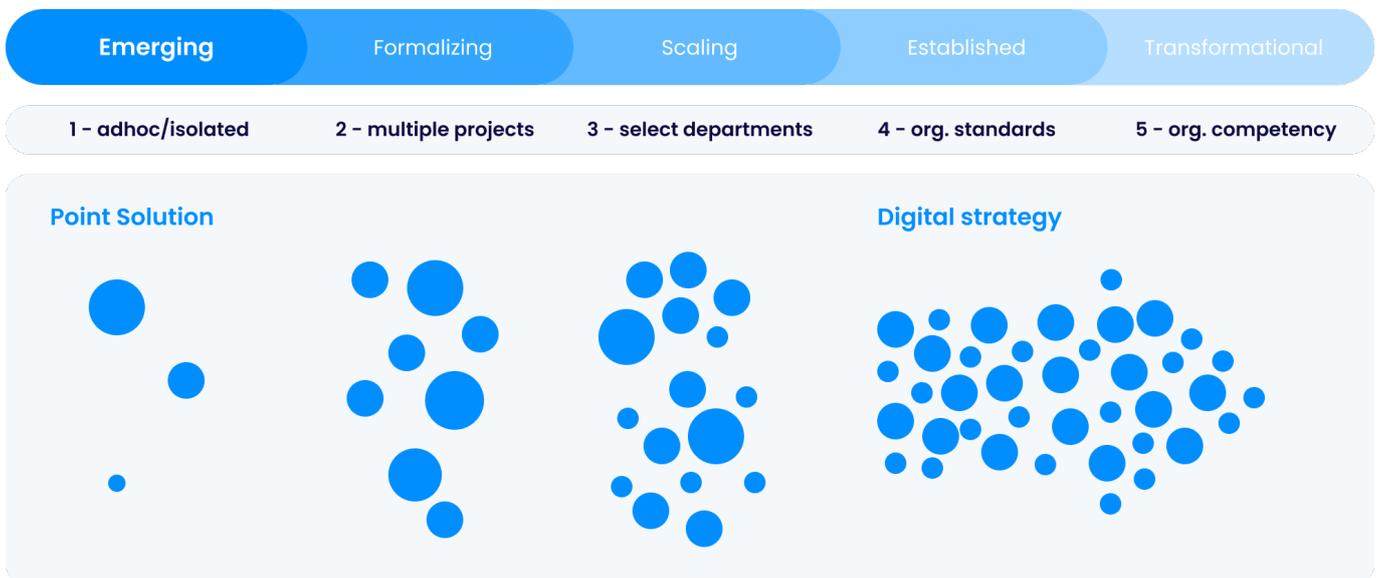
Der Weg zu Operational Excellence bei der Verwaltung einer Digital Adoption-Plattform beginnt mit Ihrer ersten Implementierung.

Sie benötigen kein vollständiges CoE, um die inkrementellen Vorteile zu erleben, die Operational Excellence bietet: verbesserte Effizienz, schnellere Ergebnisse und einen verstärkten Wert.

Die Digital Adoption Maturity Journey

Unternehmen beginnen in der Regel mit dem Kauf einer Digital Adoption Platform (DAP) für eine einzelne Anwendung von Geschäftsprozessen (ein „Punktlösung“-Ansatz). Sobald die Punktlösung einen positiven Nutzen bringt, entwickelt sich diese einmalige Anschaffung zu einer digitalen Adoptionsstrategie für mehrere Softwareanwendungen, Abteilungen und sogar unternehmensweit.

Tools wie die [Digital Adoption Maturity Matrix](#) können die Effektivität Ihres Ansatzes bei der Skalierung bewerten.



Matrix für die digitale Adoption

Der Geschäftsfall für ein DAP-CoE

Obwohl es sich beim Erreichen operativer Exzellenz um eine mehrjährige Initiative handelt, werden Sie die Vorteile fast sofort erkennen. Dies ist die Grundlage Ihres Geschäftsfalls.



Maximierte Ressourcennutzung - Wirtschaftlichkeiten aufgrund der Größe reduzieren sich wiederholende Aufgaben und stärken die Kostenverantwortlichkeit.



Optimierte Endbenutzererfahrung - Fördert ein konsistentes Endbenutzererlebnis bei der Nutzung von Inhalten für die digitale Akzeptanz und Integration von Feedback.



Befähigte Fachleute für die digitale Akzeptanz - Legt klare Erwartungen für Teamrollen und Verantwortlichkeiten fest und hilft dabei, das Team der digitalen Akzeptanz für den Geschäftsfall zu erweitern.



Beschleunigter Weg zum Best-in-Class-Prozess - Verbessert den Reifegrad auf der Digital Adoption Maturity Matrix und verschafft Ihnen einen Wettbewerbsvorteil.

Anmerkung

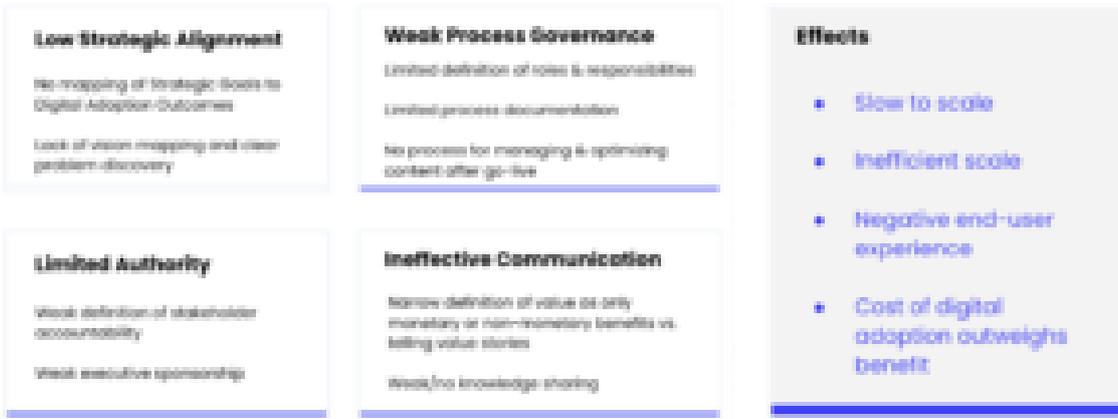
Die Four Pillars (4 P) von WalkMe sind ein Framework für die Problemerkennung, mögliche Lösungen zur Behebung des Problems, die Prognose des wahrscheinlichen Werts und die nachweislichen geschäftlichen Auswirkungen.

Engagieren Sie sich mit dem WalkMe Field CTO-Team, um die strategische Visionszuordnung für Ihr Unternehmen abzuschließen, von allgemeinen Zielen bis hin zu denjenigen Workflows, die in Ihrem WalkMe Book of Work priorisiert werden sollen.

Häufige Fallstricke bei der Entwicklung eines CoE

Die folgenden sind häufige Fallstricke, die Sie beachten sollten, wenn Sie sich für einen programmatischen Ansatz entscheiden. Wenn Sie diese nicht angehen, werden Ineffizienzen bei der Ressourcennutzung verursacht und Sie können strategische und operative Geschäftsauswirkungen nicht zeigen.

Causes



Wo sollte ein Centre of Excellence seinen Sitz haben?

Wichtig: Eine Plattform für die digitale Akzeptanz ist ein kritisches Tool in **einer Suite von Lösungen**, die einen kohärenten Ansatz für die digitale Transformation fördern.

Ihr Unternehmen kann sich dafür entscheiden, ein Center of Excellence für eine Plattform für die digitale Akzeptanz zu erstellen - **oder in Erwägung ziehen, eine Plattform für digitale Akzeptanz in ein bereits funktionierendes Programm zu integrieren, z. B. ein Centre of Excellence für Änderungsmanagement oder ein Centre of Excellence für Produkte mit einem Toolkit weiterer innovativer Technologiesn** (z. B. RPA).

Um als Center of Excellence für eine innovative Technologie wie eine Plattform für die digitale Akzeptanz agieren zu können, sollte eine Abteilung in den **folgenden Bereichen stark** sein:

Änderungsmanagementfunktionen

Eine Plattform für die digitale Akzeptanz mit ihrem größten Potenzial ist mit einem systematischen, proaktiven und eingebetteten Ansatz für das Änderungsmanagement gekoppelt. Eine Abteilung kann Folgendes haben -

- Verantwortung für Entdeckungsaktivitäten wie User Journey Maps, Personas und

Änderungsfolgenabschätzungen (Direkt nützlich, wie WalkMe als Lösung angewendet werden kann)

- Eine Rolle des Change Practitioners (Kann als WalkMe-Programmmanager oder WalkMe-Bereitstellungsleiter arbeiten)

Lesen Sie hier mehr über den Reifegrad des Änderungsmanagements.

Funktionsübergreifende Zusammenarbeit

Mit etablierten Kommunikationskanälen kann sichergestellt werden, dass strategisches, taktisches und technisches WalkMe-Wissen nicht isoliert wird. Eine Abteilung kann Folgendes haben -

- Dokumentierte und starke Akzeptanz von Richtlinien im Bereich Wissensmanagement
- Führung mit starken Beziehungen in den Bereichen Lernen und Entwicklung, UX, technisches Schreiben, Design, IT- und CS-Teams

Datengesteuerte Entscheidungsfindung

Bewährte Strenge bei der Priorisierung und Verfolgung mit umfassenden Wertgeschichten. Eine Abteilung kann Folgendes haben -

- Klare, wiederholbare und Ende-zu-Ende-Rahmenbedingungen sowohl für einen Geschäftsfall als auch für die Wertrealisierung (oder die Übernahme der erforderlichen Methodik eines PMO)
- Starke Beziehungen zu Geschäftsanalysten oder Datenwissenschaftlern

Strategische Ausrichtung

Klare Linie zu strategischen Zielen. Eine Abteilung kann Folgendes haben -

- Leitende Führungskräfte als Teil der Lenkungsorgane für die digitale Transformation
- Führungskräfte präsentieren halb- oder vierteljährliche Zielkaskadeninitiativen

Ihre Operational Excellence Journey in 3 Phasen

Ihr North Star: Erreichen des maximalen ROI durch eine Standardisierung, die unternehmensbezogen, eingebettet und programmatisch ist.

Eine mehrjährige Reise zum Branchenführer umfasst drei (3) Phasen. Klicken Sie auf jede Phase für eine Beschreibung und Links zu relevanten Ressourcen.

Phase 1: Wert eins und Aufbau von Skillsets für die digitale Akzeptanz

Erstellen Sie präzise Punktlösungsimplementierungen und steigern Sie die Fähigkeiten der Digital Adoption-Teammitglieder.

Führen Sie diese Aktionen durch:

- [Registrieren Sie Ihr DAP-Team für relevante Lernpfade.](#) Wenn Sie eine Einzelveranstaltung sind, beginnen Sie mit dem Builder-Pfad.
- [Verwenden Sie das Four Pillars-Framework, um die Auswirkungen zu zeigen.](#) Die Ausrichtung auf den Wert, den eine Plattform für digitale Akzeptanz für Ihre Organisation bringt, ist ein kritischer Meilenstein, bevor Sie Ihren Projektansatz

skalieren. Richten Sie sich auf einem **Wert Eins**-Projekt mit einem klaren Narrativ aus.

Phase 2: Strategische Planung für betriebliche Vortrefflichkeit

Analysieren Sie Ihren aktuellen Zustand und stellen Sie sich einen Weg nach vorne vor.

Führen Sie diese Aktionen durch:

- **Führen Sie eine SWOT-Analyse** durch, um zu verstehen, wie ein Digital Adoption-Programm am besten in die Unternehmensinfrastruktur passen kann.
- Bewerten Sie Ihre Digital Adoption Maturity selbst in der **Digital Adoption Maturity Matrix**
- Erstellen Sie einen 1-3-Jahres-Erfolgsplan, um Ihre Digital Maturity von Emerging zur Formalisierung in fünf Dimensionen zu entwickeln. **Verwenden Sie diese Schritt-für-Schritt-Anleitung.**

Phase 3: Skalierte Projekte und operative Abhängigkeit

Beginnen Sie mit Standards auf Implementierungsebene. Wenn Sie Wert und Dynamik erstellen, erweitern Sie sich auf einen programmatischen Ansatz auf Unternehmensebene.

Führen Sie diese Aktionen durch:

- **Erstellen Sie Projekt-Governance.** Diese Standards verbessern die betriebliche

Effizienz, wenn Sie für Projekte liefern. Eine bessere betriebliche Effizienz trägt zu einer stärkeren Gesamterzählung des DAP-Werts bei. [Klicken Sie hier für eine Projekt-Governance-Checkliste.](#)

- [Verwenden Sie das Four Pillars-Framework, um Wert-Storys zu „stapeln“](#). Präsentieren Sie eine Vielfalt von Werttreibern und Lösungen.
- [Implementieren Sie die Programm-Governance](#), wenn Sie die Reichweite von DAP erweitern. [Klicken Sie hier für eine Programm-Governance-Checkliste.](#)

Kundenbeispiel: Aufbau einer Vision und Strategie

Additional Resources & Peer Connections

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

- Foliendecks, 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