

IT-Management >> Software Development & Testing >>
5 Tipps für eine verbesserte Software-Adoption im neuen Zeitalter der Millennials

5 Tipps für eine verbesserte Software-Adoption im neuen Zeitalter der Millennials

Veröffentlicht: 20. Januar 2016



shutterstock.com

Die neue Generation der Millennials, auch Generation Y genannt, stellt im Arbeitsumfeld neue Anforderungen an Unternehmens-Software und Systeme, auf die Führungskräfte und Manager eingehen müssen. Der Beitrag beschreibt fünf Tipps, um die Adoption einer Software bei Millennials zu erhöhen.

Software-Anbieter müssen ihre Systeme besonders attraktiv gestalten für die neu heranwachsende Bevölkerungsgruppe, die zunehmend die heutige Arbeitswelt einnimmt – den Millennials. Diese neue Generation stellt auch im Arbeitsumfeld neue Anforderungen an Software und Systeme, auf die Anbieter entsprechend eingehen müssen, um weiterhin langfristig erfolgreich zu sein. Führungskräfte und Manager, die für den Einsatz von Systemen und Software verantwortlich sind, sollten die Anforderungen und Erwartungen der neuen Zielgruppe kennen und verstehen.

Die neue Arbeitnehmer-Generation: Schnell, unabhängig und Technologie-verliebt

Sie fragen sich: Unterscheiden sich Millennials tatsächlich so stark von den vorhergehenden Generationen im Arbeitsumfeld? Die Antwort ist eindeutig: Ja. Millennials denken anders. Sie sind mit Personal Computern aufgewachsen. Nach Forbs (2013) stimmen 74% der Nicht-Millennials der Aussage zu, dass Millennials andere Fähigkeiten und Arbeitsstile mitbringen, die die Arbeitswelt verändern. Keine Generation zuvor hatte so viele Möglichkeiten, die technologische Power und die notwendige Infrastruktur, um ihre Ideen so schnell auszutauschen und zu verbreiten. Sie sind an Schnelligkeit und Multi-Tasking gewohnt und arbeiten nach ihrem eigenen Zeitplan. Millennials sind unabhängig und bevorzugen es Antworten auf ihre Fragen online zu finden, statt Vorgesetzte oder externe Anbieter um Hilfe zu fragen.

Was ist der richtige Weg um die Adoption einer Software bei Millennials zu erhöhen? Mit diesen fünf Tipps holen Sie die Generation Y ab:

Tipp #1: Mitarbeiter „abholen“ und begeistern

Für Millennials ist es essentiell wichtig, gleich zu Beginn eines Trainings oder Onboardings klare Ziele gesetzt und kommuniziert zu bekommen. Zudem sollten der Zweck und die Vorteile der Nutzung einer bestimmten Software oder Funktionalität verständlich gemacht werden. Werden Millennials gleich zu Beginn „abgeholt“, stellt sich schnell Begeisterung ein und Ablehnung und Unzufriedenheit mit dem (neuen) System oder (neuen) Funktionalitäten kann vermieden werden.

Tipp #2 - Der erste Eindruck zählt

Auf klare Zielvereinbarungen folgen in den ersten Trainings-Phasen Anwendungsdemonstrationen und Coachings als Grundlage für eine ausgeprägte Software Adoption und Nutzung. Die Trainings müssen jedoch richtig geplant und ausgeführt werden und im Einklang mit den Erwartungen der Millennials stehen: So bevorzugen Millennials ein klar strukturiertes, zielgerichtetes Vorgehen, das mit technologischen Hilfsmitteln unterstützt wird und ihnen die Möglichkeit des Learning-by-Doing bietet – im besten Fall direkt im System. Wird ein Training auf die Charaktereigenschaften der Millennials abgestimmt – vernetzt, integriert und Technologie-affin - kann eine optimale User Experience im System schnell bei Millennials erreicht werden.

Tipp #3: Schnelle Hilfen in Echtzeit

Nach einem Training erfolgt die praktische Anwendung des Gelernten im Rahmen der Mitarbeit im Team. Hierbei ist es wichtig, den Mitarbeitern das notwendige Handwerkzeug und Hilfen mitzugeben, um das Wissen schnell und direkt anwenden zu können.

Die Tage der Nutzung von Ordnern mit umfassenden Anwendungsbeschreibungen sind lange vorbei. Millennials stehen nicht auf Papier und Dokumente – sie bevorzugen Unterstützung und Hilfen online auf eine nutzerfreundliche Art und Weise. Sie möchten ihre Fragen nicht dem nächsten Kollegen stellen, sondern selbstständig und möglichst ohne Umwege darauf eine Antwort erhalten.

Alles was direkt im System möglich ist, um die Funktionalitäten Software kennenzulernen, wird von Millennials bevorzugt: So zum Beispiel automatisierte Walk-Throughs durch die Software, Kontext-spezifische Hilfen, Videos, Chats und weitere Team-Kollaborations-Möglichkeiten. Auch werden zunehmend spezifische Tools und Applikationen für entsprechende Software-Systeme angeboten, die Onsite-Trainings in CRM-Systemen auf einfache Art und Weise ermöglichen.

Die Implementierung von geeigneten Tools, die während des Trainings als auch im Anschluss bei der praktischen Anwendung im Job eingesetzt werden, sorgt für Kontinuität und vertieft das Gelernte. So kann der User nach dem Training direkt produktiv werden.

Tipp #4: Individuelle Workflow-Unterstützung im System

Neue Teammitglieder sollten verstehen, welche individuelle Rolle sie selbst im gesamten Kontext des Business spielen und wie diese Rolle im Workflow der Software abgebildet wird. Flowcharts können hier zwar helfen, sie sind jedoch statisch in ihrer Natur und erfordern eine gewisse Zeitinvestition, um vom Nutzer gelesen und verstanden zu werden. Sie werden daher häufig der Schnelligkeit von Millennials nicht gerecht.

Damit sich Millennials auf gewohntem Terrain bewegen, sollten Workflow-Demonstrationen direkt im System erfolgen, sodass sie diese direkt selbst ausprobieren können. Daneben sollte in der Software ein fortgeschrittener User- und Prozess-Support zur Verfügung gestellt werden. Neu entwickelte Tools, die genau darauf abzielen, können Usern einen wertvollen Prozess-Support in Echtzeit bieten – Interaktiv und Kontext-bezogen begleiten diese Tools den User durch seinen individuellen Arbeitsprozess im System.

Tipp #5: Performance messen und evaluieren - während und nach dem Training

Manager sollten die Trainingserfolge ihrer Mitarbeiter während und nach der Trainingsperiode kontinuierlich messen. Dies geschieht am besten mithilfe entsprechender Software, die in Echtzeit die Performance der User im System misst. Kommt es zu Schwierigkeiten im Prozess, werden Manager darüber informiert und können sofort reagieren und automatisch Unterstützung anbieten. Auf diese Weise kann ein Manager dann Unterstützung anbieten, wenn diese erforderlich ist, und kontinuierliches Feedback geben.

Fazit

Der Einsatz von Software und Systemen im Arbeitsalltag schaffen Automatisierung, Effizienz und Kontrolle und tragen wesentlich zum Erfolg von Unternehmen bei – sie benötigen jedoch hohe Adoptions-Raten, um dies zu erreichen. Die Anwendung des richtigen Trainings-Ansatzes ist essentiell, um das volle Potential aus Millennials herauszuholen und nachhaltig die Anwendung von Systemen sicherzustellen. Das Aufrüsten einer Corporate Software mit entsprechenden Tools für mehr User Adoption kann einen wertvollen Synergie-Effekt bieten und maximale Adoption bei Millennials ermöglichen.



Martin Weinhardt, Geschäftsführer, Concept-EU GmbH

www.concept-eu.de

