

# User Experience Portal – Akzeptanz durch Video Tutorials

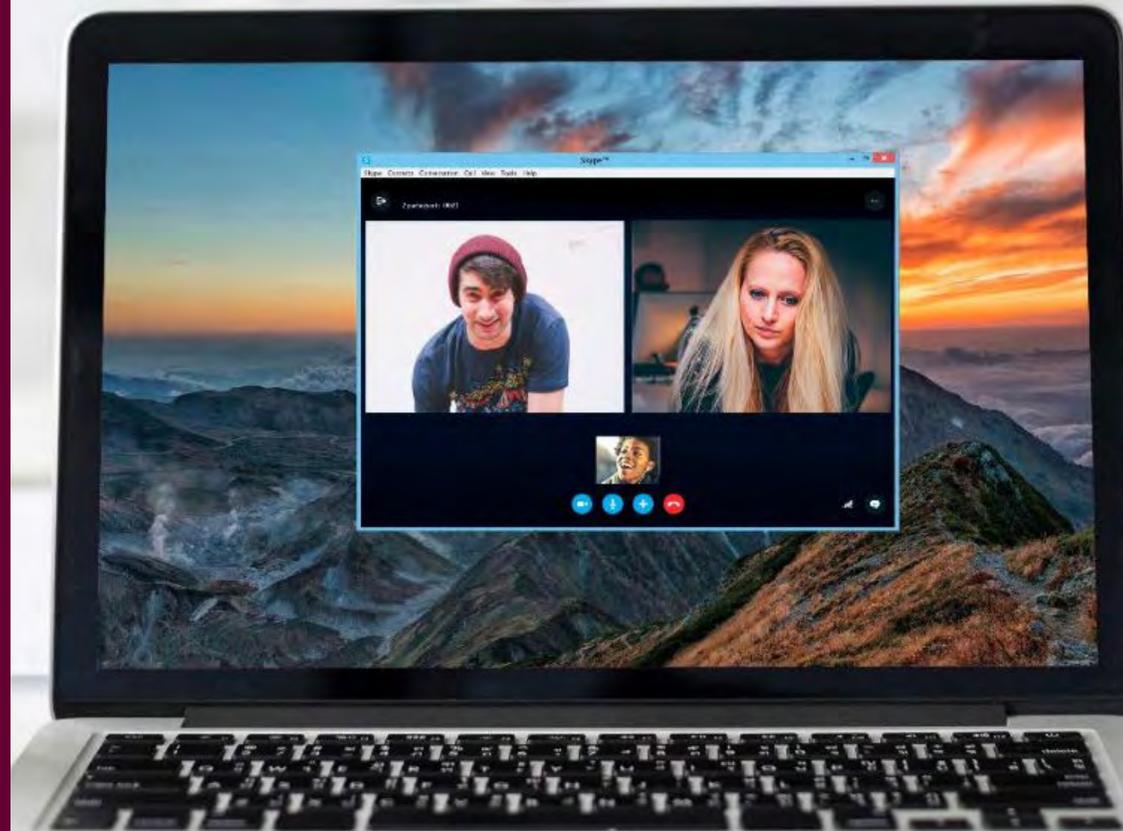


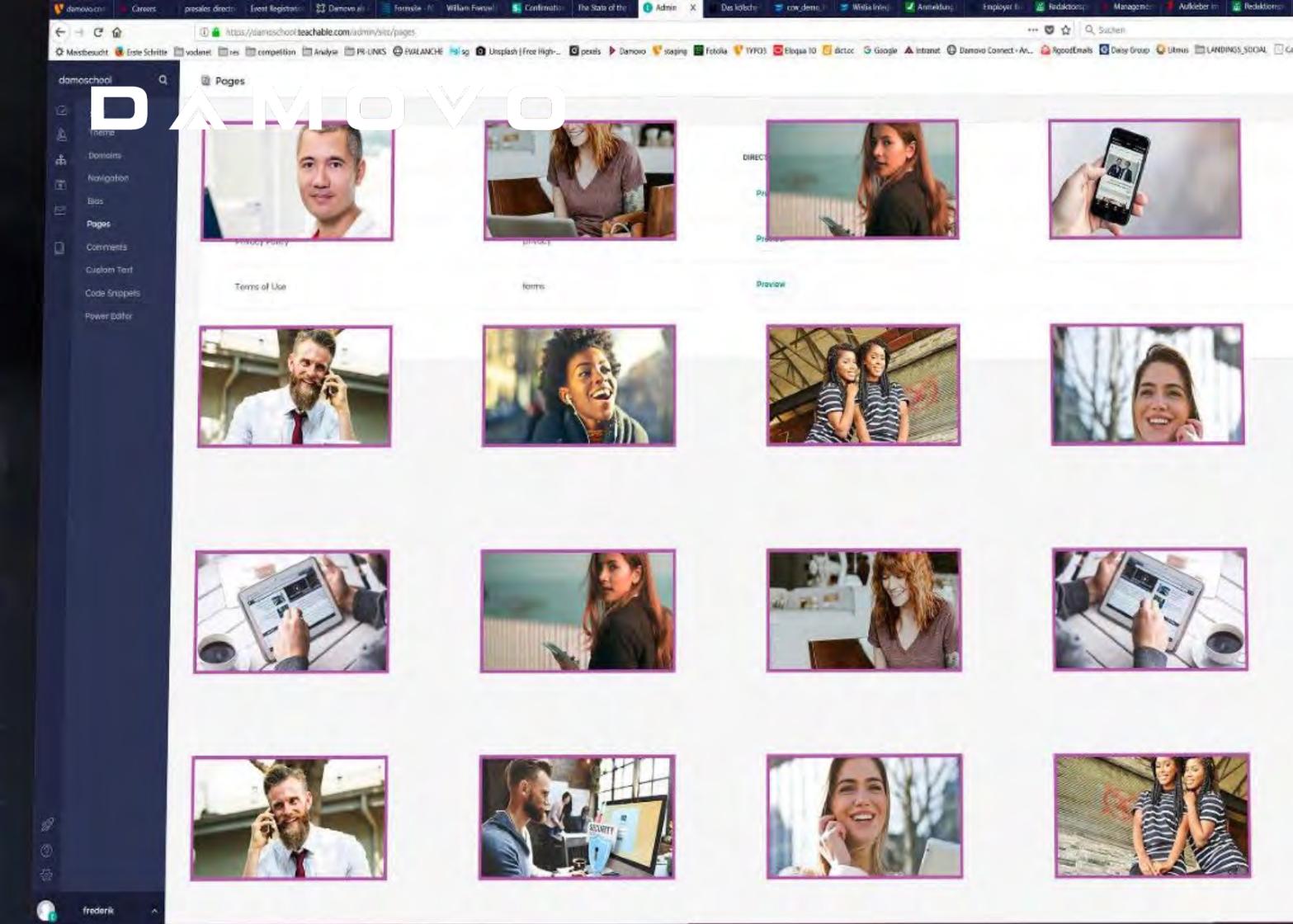
## Change Driver

Ein Eventveranstalter wird in wenigen Wochen eine neue UCC-Lösung von Avaya in Betrieb nehmen. Der darin enthaltene Soft-Client wird bei über 300 Mitarbeitern auf dem PC installiert werden und die Tischtelefone zum Teil ersetzen. Alle Mitarbeiter können wählen, ob sie in Zukunft nur noch mit dem Soft-Client oder parallel auch mit einem Tischtelefon arbeiten möchten.

Die Einführung des UCC-Clients wird für alle Mitarbeiter eine große Umstellung der Arbeitsweise bedeuten. Um sie in diesem Change Management Prozess bestmöglich zu begleiten, sucht die Unternehmensführung eine Möglichkeit, wie den Mitarbeitern rund um die Uhr Hilfestellung bei der Bedienung der neuen Software geleistet werden kann.

DAMOVO





## Damovo Approach

Ein wirkungsvoller Baustein im Prozess des Akzeptanzmanagements ist das Erstellen und zur Verfügung stellen von Video Tutorials in einem User Experience Portal. Der Aufbau eines User Experience Portals dient dazu, die Möglichkeiten einer neu eingeführten Technologie zu erklären, daraus entstehende offene Fragestellungen zu beantworten und eine User Community zu etablieren.

Gemeinsam mit Mitarbeitern des Eventveranstalters wurden auf Basis von zuvor definierten FAQ's mehr als 40 für dieses Unternehmen individuell angepasste Video Tutorials gedreht, die die wichtigsten und gängigsten Funktionen des neuen Clients erklären.

Eingebunden im Intranet des Unternehmens lassen sich die Videos nun zu jeder Zeit für jeden Mitarbeiter abspielen.



## Customer Value

### So profitieren die **Mitarbeiter**

Wenn ein Mitarbeiter unsicher im Umgang mit dem neuen Client ist, kann er schnell und unkompliziert eine Problemlösung im Intranet finden.

Die Video Tutorials können bei Bedarf und sogar mehrfach abgerufen werden. Dadurch lässt sich zudem eine größere Abdeckung bei den Mitarbeitern erzielen, denn durch Urlaub oder Krankheit verhinderte Kollegen können die Informationen nachträglich beziehen. Und zukünftige Mitarbeiter erhalten über diesen Weg ebenfalls den Zugang zu den gewünschten Inhalten.

### So profitiert das **Unternehmen**

Video Tutorials können einerseits als Schulungsinstrument gewählt werden, um den Umgang mit neuen Tools und Anwendungen zu erklären. Andererseits können sie helfen, den Mitarbeitern im Sinne des Akzeptanzmanagements aufzuzeigen, warum sich das Management überhaupt für bestimmte Projekte oder Change Initiativen entschieden hat.

Und auch die Ansprache von Kollege zu Kollege sorgt für eine niedrige Akzeptanzschwelle.