



# Der Digital Adoption Entscheidungsguide für Product Owner

**10 Fragen, die Sie sich unbedingt stellen  
müssen inkl. Checkliste zur internen  
Vorbereitung**

# Orientierung für eine fundierte Entscheidung zur Digital Adoption

In vielen Unternehmen ist der technologische Fortschritt längst da, doch die tatsächliche Nutzung bleibt hinter den Erwartungen zurück. Systeme sind eingeführt, Schulungen abgehalten, doch im Alltag schleichen sich Umwege, Rückfragen und Fehler ein. Prozesse werden digitaler, aber nicht unbedingt einfacher. Während IT- und Fachabteilungen neue Anwendungen integrieren, kämpfen Mitarbeitende mit ständig wechselnden Oberflächen, Logins und Abläufen.

Die Folgen sind steigender Aufwand im Tagesgeschäft, sinkende Datenqualität und ein wachsender Abstand zwischen digitaler Strategie und gelebter Praxis.

Gerade in großen Organisationen oder im gehobenen Mittelstand ist diese „letzte Meile“ zwischen Software und Wertschöpfung entscheidend. Hier entscheidet sich, ob Investitionen in geschäftskritische Systeme wie ERP, CRM, HR oder Service wirklich tragen. Wer digitale Tools nicht nur einführt, sondern ihre Nutzung dauerhaft sichert, gewinnt doppelt: Prozesse laufen stabiler, Mitarbeitende arbeiten produktiver, und neue Systeme erreichen schneller den geplanten Nutzen. Genau das ist das Ziel von Digital Adoption.

Eine Digital Adoption Platform (DAP) ergänzt bestehende Softwarelandschaften, ohne sie zu verändern. Sie führt Anwenderinnen und Anwender direkt im Arbeitsfluss, zeigt den nächsten Schritt kontextbezogen an, verhindert Eingabefehler und reduziert Schulungsaufwand. So wird aus technischer Komplexität eine klare Nutzererfahrung – messbar in Zeit, Qualität und Zufriedenheit.

Gleichzeitig liefert sie Erkenntnisse darüber, wie Systeme tatsächlich genutzt werden: Wo stockt ein Prozess, wo werden Funktionen übersehen, wo entsteht Mehrarbeit? Diese Transparenz ermöglicht es, digitale Projekte auf Basis von Fakten zu steuern.

# Orientierung für eine fundierte Entscheidung zur Digital Adoption

Die Herausforderung liegt weniger in der Technologie selbst als in ihrer Verankerung im Unternehmen. Digital Adoption betrifft immer Menschen, Abläufe und Verantwortlichkeiten zugleich. Es geht darum, die Verbindung zwischen System, Prozess und Nutzer zu schließen. Entscheidend ist, wie schnell Nutzen sichtbar wird durch messbar weniger Fehler, weniger Tickets, mehr Produktivität.

Dieser Guide möchte dabei helfen, diese Entscheidung strukturiert vorzubereiten. Er bündelt zehn zentrale Fragen, die Ihnen bei der Entscheidung über Digitale Adoption Orientierung geben.

Jede Frage ist praxisnah formuliert und mit kurzen Gedanken versehen, die helfen, Prioritäten zu klären und Annahmen zu prüfen. Am Ende steht eine Checkliste, die den Weg von der ersten Idee bis zum greifbaren Nutzen vereinfacht und eine Grundlage schafft, um Digital Adoption als strategisches Werkzeug erfolgreich einzuführen.

***Es geht darum, die Verbindung zwischen System, Prozess und Nutzer zu schließen.***

# Wir begleiten Unternehmen

Als zertifizierter WalkMe-Partner unterstützt rocon mittelständische Unternehmen und Konzerne dabei, komplexe Softwarelandschaften wirklich nutzbar zu machen. Seit über 30 Jahren begleiten wir digitale Transformationsprojekte in SAP-, CRM-, HR- und Service-Umgebungen – immer mit dem Blick darauf, wie Menschen, Prozesse und Systeme im Alltag zusammenspielen.

Wir wollen digitale Arbeit spürbar erleichtern. Mit Digital Adoption helfen wir Unternehmen, Fehler zu reduzieren, Abläufe zu vereinfachen und Mitarbeitende sicher durch Prozesse zu führen. So entstehen messbare und nachhaltige Verbesserungen für unsere Kunden.

Wir denken praxisorientiert: Wo entstehen Hürden? Welche Schritte lassen sich vereinfachen? Gemeinsam mit Ihren Teams identifizieren wir konkrete Use Cases und entwickeln zielgerichtete DAP-Lösungen, die direkt im Arbeitsfluss unterstützen.

Unser Angebot umfasst die ganzheitliche Begleitung Ihrer Digital-Adoption-Initiative – von der Analyse und Priorisierung relevanter Prozesse über die technische Integration und Erstellung wirksamer WalkMe-Inhalte bis hin zur Pilotierung, dem Rollout und der kontinuierlichen Optimierung.

Lassen Sie uns gemeinsam über Ihre Ziele sprechen!



**rocon Rohrbach EDV-Consulting GmbH**  
Isaac-Fulda-Allee 1  
55124 Mainz

**Geschäftsführer**  
Markus Rohrbach

[www.rocon.info](http://www.rocon.info)

# 10 Fragen, die Sie sich stellen müssen, bevor Sie Digital Adoption einführen

## 1) In welchen Abläufen gibt es im Moment die größten Schwierigkeiten?

Schauen Sie genau hin, wo Mitarbeitende regelmäßig nicht weiterkommen oder Fehler passieren. Das können alltägliche Aufgaben wie Bestellungen, Reisekosten, Urlaubsanträge, die Datenerfassung im CRM sein, aber auch wiederkehrende Vorgänge im HR- oder Service-Bereich. Oft sind es Prozesse, die sich über mehrere Systeme ziehen oder viele manuelle Schritte erfordern. Eine Digital Adoption Platform (DAP) kann hier gezielt unterstützen, indem sie komplexe Abläufe einfacher und klarer macht.

## 2) Welche Mitarbeitenden oder Teams sind am stärksten betroffen?

Überlegen Sie, wer im Alltag am meisten mit diesen Prozessen arbeitet. Sind es neue Mitarbeitende, die noch unsicher sind? Oder erfahrene Teams, die viele verschiedene Anwendungen bedienen müssen? Je besser Sie verstehen, wer regelmäßig ausgebremst wird, desto gezielter können Sie später digitale Hilfen bereitstellen – genau dort, wo sie gebraucht werden.

### **3) Wo entstehen heute Verzögerungen, Fehler oder Rückfragen im Ablauf?**

Untersuchen Sie, in welchen Arbeitsschritten Aufgaben ins Stocken geraten. Das kann ein Genehmigungsprozess sein, der häufig zurückgesendet wird, eine Bestellung, die mehrfach geprüft werden muss, oder ein Formular, das unvollständig ausgefüllt wird. Solche Hürden entstehen meist nicht wegen der Software selbst, sondern weil Abläufe kompliziert oder wenig transparent sind. Eine DAP hilft, diese Schwachstellen zu erkennen und zu beseitigen.

### **4) In welchen digitalen Anwendungen treten die meisten Schwierigkeiten auf?**

Prüfen Sie, in welchen Systemen besonders viele Rückfragen, Support-Tickets oder Fehlbedienungen auftreten. Häufig betrifft das zentrale Unternehmensplattformen wie SAP, Salesforce, ServiceNow oder Workday, aber auch interne Portale oder branchenspezifische Lösungen. Diese Systeme sind meist unverzichtbar, aber komplex in der Nutzung. Eine DAP setzt genau hier an: Sie führt Mitarbeitende im jeweiligen System, erklärt Funktionen im Moment der Arbeit und verhindert typische Fehler, ohne die Anwendung selbst zu verändern.

### **5) Was fehlt den Mitarbeitenden, um ihre Aufgaben schneller oder sicherer zu erledigen?**

Oft liegt es nicht an fehlender Motivation, sondern an fehlender Unterstützung im richtigen Moment. Vielleicht brauchen Mitarbeitende klare Schritt-für-Schritt-Hilfen, automatisierte Eingaben oder kleine Hinweise direkt auf dem Bildschirm. Eine DAP kann genau diese Lücken schließen und dafür sorgen, dass Prozesse flüssiger, sicherer und fehlerärmer ablaufen.

## **6) Wie erfahren wir heute, wo Mitarbeitende hängenbleiben oder Fehler machen?**

Nutzen Sie bereits Rückmeldungen aus dem Support, aus Schulungen oder aus Prozessanalysen? Eine DAP liefert zusätzlich Daten darüber, an welchen Stellen Nutzerinnen und Nutzer abbrechen, stocken oder wiederholt Fehler machen. So wird sichtbar, wo Verbesserungen tatsächlich notwendig sind und nicht nur vermutet werden.

## **7) Wie wollen wir den Erfolg messen, wenn wir digitale Unterstützung einführen?**

Legen Sie einfache, nachvollziehbare Kennzahlen fest. Das kann zum Beispiel die Zahl der Support-Tickets, die Bearbeitungszeit eines Vorgangs oder die Fehlerquote sein. Eine DAP hilft, diese Werte automatisch zu erfassen und im Zeitverlauf zu vergleichen. So erkennen Sie, ob die Einführung Wirkung zeigt und sich die Investition lohnt.

## **8) Passt eine solche Lösung zu unserer bestehenden IT und zu unseren Sicherheitsvorgaben?**

Klären Sie früh, welche technischen und rechtlichen Anforderungen erfüllt sein müssen. Lässt sich die Lösung mit Ihren bestehenden Systemen verbinden? Ist sie sicher, DSGVO-konform und kompatibel mit Ihren Authentifizierungsverfahren? Wenn diese Punkte geklärt sind, steht einem Pilotprojekt meist nichts mehr im Weg.

## **9) Wie könnten wir einen kleinen Pilot starten, um erste Erfahrungen zu sammeln?**

Ein überschaubarer Pilot ist der beste Einstieg. Wählen Sie ein bis zwei Prozesse und einen klar abgegrenzten Bereich, um die Wirkung der DAP zu testen. Planen Sie den Zeitraum, die beteiligten Personen und die gewünschten Ergebnisse. Nach einigen Wochen können Sie prüfen, was funktioniert hat und ob Sie die Lösung schrittweise ausweiten möchten.

## **10) Wie beurteilen wir am Ende, ob sich die Einführung lohnt?**

Vergleichen Sie Aufwand und Ergebnis. Wurden Bearbeitungszeiten kürzer, sind weniger Fehler passiert, gab es weniger Rückfragen an den Support? Eine ehrliche Auswertung zeigt, ob der Nutzen überwiegt. Wenn Sie klare Verbesserungen erkennen, ist das ein starkes Signal, den nächsten Schritt zu gehen – von der Testphase zur breiten Einführung.

# Ihre Checkliste

**Ziele** festlegen: Welche Ergebnisse sollen durch Digital Adoption erreicht werden (z. B. kürzere Bearbeitungszeiten, weniger Fehler, geringere Supportanfragen)?

**Startumfang** definieren: Mit welchen Bereichen und Prozessen beginnen Sie (z. B. Genehmigungen, Stammdaten, Bestellungen)?

**Abläufe** erfassen: Wo entstehen heute Verzögerungen, Rückfragen oder Doppelarbeit in Ihren Prozessen?

**Anwendungen** identifizieren: In welchen digitalen Systemen treten die typischen Schwierigkeiten auf (z. B. SAP, Salesforce, ServiceNow, Workday)?

**Daten & Kontext** prüfen: Welche Informationen benötigt die DAP zur richtigen Ausspielung (z. B. Rolle, Sprache, Prozessschritt) und wo liegen diese Daten?

**Sicherheitsvorgaben** klären: Welche Anforderungen gelten zu Datenschutz, Zugriffsrechten, SSO und Hosting?

**Verantwortlichkeiten** festlegen: Wer erstellt, prüft und pflegt die Digital-Adoption-Inhalte im laufenden Betrieb?

**Projektstruktur** definieren: Wie arbeiten Fachbereiche, IT und Kommunikation beim Aufbau und bei Änderungen zusammen?

**Pilot** planen: Welche Use Cases, Nutzergruppen und Zielwerte umfasst ein erster, klar abgegrenzter Testlauf?

**Aufwand & Nutzen** bewerten: Wie stehen erwarteter Nutzen (z. B. Zeitersparnis, Ticketreduktion) und Investition in einem realistischen Verhältnis?

# WalkMe als Digital Adoption Platform für Ihr Unternehmen

WalkMe wurde entwickelt, um die Nutzung komplexer Unternehmenssoftware zu vereinfachen – unabhängig vom eingesetzten System. Die Plattform legt sich wie eine intelligente Führungsschicht über bestehende Anwendungen und unterstützt Mitarbeitende direkt im Arbeitsprozess, Schritt für Schritt und ohne zusätzlichen Schulungsaufwand.

Organisationen können ihre Systeme damit deutlich wirksamer nutzen: Fehler sinken, Abläufe werden schneller und neue Tools schneller angenommen. WalkMe unterstützt Veränderungen in großem Maßstab – von der Einführung neuer Anwendungen bis zur Optimierung bestehender Prozesse – und rückt den Menschen in den Mittelpunkt.

WalkMe funktioniert mit allen webbasierten Anwendungen wie SAP, Salesforce, ServiceNow, Workday oder branchenspezifischen Lösungen. Unternehmen müssen ihre Systeme nicht anpassen, sondern können WalkMe sofort dort einsetzen, wo Unterstützung gebraucht wird.

Zudem lässt sich WalkMe langfristig im Unternehmen betreiben. Es ist möglich die jeweiligen Fachbereiche und IT zu befähigen, eigene Inhalte zu erstellen und Nutzungsdaten auszuwerten. So können Prozesse und Hilfen jederzeit flexibel und nah am tatsächlichen Bedarf erweitert und aktualisiert werden.

Die Plattform liefert präzise Daten zur tatsächlichen Systemnutzung. Dadurch lassen sich Prozesse gezielt verbessern und digitale Initiativen messbar steuern. Die Einführung erfolgt schrittweise – meist mit einem Piloten, bevor weitere Bereiche folgen.

WalkMe hilft Unternehmen, ihre digitalen Investitionen voll auszuschöpfen: Mitarbeitende finden sich schneller zurecht, Systeme werden effizienter genutzt, und Veränderung wird einfacher – sicher, messbar und nachhaltig.

# rocon – Your Partner for Digital Transformation

Bei der Einführung von Digital Adoption zählt nicht nur technisches Know-how, sondern das Verständnis für Menschen, Prozesse und Organisation. rocon verbindet beides mit langjähriger Erfahrung in der digitalen Transformation, einem klaren Werteverständnis und der Expertise als zertifizierter WalkMe-Partner.

## **Werte, die tragen**

Wir leben Verbundenheit, Verantwortung, Authentizität, Fortschrittlichkeit und Partnerschaftlichkeit. Diese Werte zeigen sich nicht nur auf unserer Website, sondern in konkretem Handeln: partnerschaftliche Kommunikation, konsequente Verantwortung für Ergebnisse, ehrliche Einschätzungen und einen technologischen und organisatorischen Blick nach vorn.

## **Partnerschaft statt reine Dienstleistung**

Mit rocon erhalten Sie keinen reinen Implementierungspartner, sondern einen echten Sparringspartner. Wir begleiten Ihr Unternehmen von der ersten Idee über die Pilotphase bis zum internationalen Rollout – mit klarer Kommunikation, abgestimmten Prioritäten und pragmatischen Lösungen. Unser Ziel ist, dass Digital Adoption nicht nur eingeführt, sondern im Alltag gelebt wird.



**rocon Rohrbach EDV-Consulting  
GmbH**  
Isaac-Fulda-Allee 1  
55124 Mainz

**Geschäftsführer**  
Markus Rohrbach

**[www.rocon.info](http://www.rocon.info)**

## **Erfahrung & Branchen-Kompetenz**

Als WalkMe-Partner hat rocon bereits große Unternehmen und Konzerne bei der Einführung und Skalierung von Digital Adoption begleitet. Unser Team kennt die Besonderheiten von unterschiedlichsten Systemen. Wir wissen, wie man komplexe Systemlandschaften übergreifend harmonisiert und Mitarbeitende sicher durch digitale Prozesse führt.

## **Ganzheitliche Perspektive**

Wir denken Digital Adoption nicht als Tool, sondern als strategisches Instrument. Unsere Beraterinnen und Berater verbinden Prozessverständnis, Change-Management-Erfahrung und IT-Kompetenz. Ziel ist, dass Ihre digitalen Systeme messbar besser genutzt werden, Mitarbeitende produktiver arbeiten und neue Softwareinvestitionen schneller Wirkung zeigen.

## **Verlässlichkeit & Nachhaltigkeit**

Der langfristige Erfolg steht im Mittelpunkt. Wir unterstützen Sie über den Go-Live hinaus – mit kontinuierlicher Optimierung, Schulung und Betreuung. Durch unsere enge Partnerschaft mit WalkMe bleiben Sie technologisch aktuell und organisatorisch stabil.



**rocon Rohrbach EDV-Consulting  
GmbH**  
Isaac-Fulda-Allee 1  
55124 Mainz

**Geschäftsführer**  
Markus Rohrbach

**[www.rocon.info](http://www.rocon.info)**

## Ihr Nutzen

Wenn Sie sich für rocon als Partner entscheiden, erhalten Sie:

- Einen zertifizierten WalkMe-Partner mit Erfahrung aus diversen Projekten
- Einen Sparringspartner, der Ihre Ziele versteht und Ihre Sprache spricht
- Ein Projekt, das pragmatisch geplant und professionell umgesetzt wird
- Sicherheit durch Branchen-Know-how, bewährte Methoden und nachhaltige Betreuung

Mit rocon gewinnen Sie einen Partner, der Ihre digitale Transformation begleitet, beschleunigt und langfristig absichert. Sprechen Sie uns an – wir helfen Ihnen, Digital Adoption erfolgreich im Unternehmen zu verankern.



**rocon Rohrbach EDV-Consulting GmbH**

Isaac-Fulda-Allee 1  
55124 Mainz

**Ihr Ansprechpartner**

Andreas Glaser  
COO  
[andreas.glaser@rocon.info](mailto:andreas.glaser@rocon.info)

**[www.rocon.info](http://www.rocon.info)**



## Fragen oder Feedback?

Vereinbaren Sie jetzt einen Termin für eine individuelle Beratung mit unseren Digital Adoption Experten.

 **rocon**

**Rufen Sie uns gerne an**  
**+49 6131 / 90 60 2906**