

Bewährte Verfahren des Produktmanagements für WalkMe verwenden

Gehen Sie am besten genauso an WalkMe heran wie an Ihr Produkt. Dieser Leitfaden führt Sie in wichtige Konzepte des Entwicklungsprozesses ein. Die Befolgung dieser Leitlinien hilft Ihnen, WalkMe zu verwalten und ein Gefühl dafür zu bekommen, wie Sie es so verwalten können, dass es den größten Nutzen bringt.

Entdecken Sie Ihre geschäftliche Herausforderung

Betrachten Sie das geschäftliche Problem, das Sie zur Einführung von WalkMe veranlasst hat. Fragen Sie sich: *Warum möchte ich WalkMe einführen?* Dies wird Ihnen helfen, Ihr geschäftliches Problem zu erkennen. Die Antwort liegt vielleicht auf der Hand, aber fragen Sie sich weiter, *Warum* etwas ein Problem ist, bis Sie zum Kernproblem kommen. Hier sind einige Beispiele dafür, wo Sie anfangen können:

Warum ist die Verwendung einer neuen Funktion oder eines neuen Produkts niedriger als erwartet?

Warum haben Sie weniger Umstellungen als Sie erhofft hatten?

Warum verbringen Ihre Mitarbeiter zu viel Zeit am Telefon oder bearbeiten zu viele Supportanfragen?

Im ersten Beispiel könnten Sie sich zunächst fragen, warum eine Funktion nicht genutzt wird. Nachdem Sie sich mehrmals danach erkundigt haben, stellen Sie vielleicht fest, dass es tatsächlich daran liegt, dass die Benutzer Ihre neue Funktion nicht finden können. Behalten Sie Ihr Unternehmensziel im Auge, um die Probleme zu identifizieren und zu priorisieren, die Sie angehen möchten und die Ihre Entscheidungen auch in Zukunft beeinflussen werden.

Denken Sie zuerst an den Benutzer

Denken Sie an Ihre wichtigen Stakeholders, an Ihre Endbenutzern, die WalkMe verwenden. Ganz gleich, ob es sich um Mitarbeiter, die WalkMe für Schulungen oder um Kunden, die WalkMe für den Support verwenden handelt, stellen Sie sicher, dass Sie in erster Linie deren Sichtweise berücksichtigen. Entwickeln Sie ein klares Verständnis für Ihre Benutzer und deren Bedürfnisse, indem Sie Ihre Benutzer direkt fragen, was sie brauchen und möchten. Indem Sie Ihre Benutzer in den Mittelpunkt stellen, stellen Sie sicher, dass WalkMe ihren Bedürfnissen entspricht und langfristig einen Wert für sie hat.

Erstellen Sie ein funktionsübergreifendes Team

Arbeiten Sie mit einer breiten Auswahl von internen Teams zusammen, um verschiedene Standpunkte und Unterstützung für Ihr Projekt zu erhalten. Ziehen Sie nach Möglichkeit Vertreter aus dem Produktmanagement, der UX, der Technik, der Qualitätssicherung sowie der Lern- und Entwicklungsabteilung hinzu, um sicherzustellen, dass Sie die Bedürfnisse Ihrer Endbenutzer in vollem Umfang berücksichtigen. Ein vielseitiges Team kann Ihnen eine vollständige Perspektive auf das geben, was zur Einführung, Erstellung, Prüfung und Bereitstellung von WalkMe auf Ihrer Website erforderlich ist.

So kann beispielsweise ein Mitglied des Support-Teams die am häufigsten gestellten Fragen von Kunden ermitteln. Das Kundenerfolgsteam weist auf Funktionen hin, die nicht genutzt werden oder nicht leicht verständlich sind. Durch die Zusammenstellung von Beiträgen aus mehreren Teams stellen Sie sicher, dass Sie Ressourcen erstellen, die für ein möglichst breites Spektrum von Endbenutzern geeignet sind.

Seien Sie auf eine agile Änderung vorbereitet

In jedem Entwicklungsstadium gibt es etwas zu lernen. Auch nach dem Start von WalkMe wird es wahrscheinlich viele Iterationen Ihrer aktuellen Angebote geben. Die Entwicklung von WalkMe umfasst einen Qualitätssicherungsprozess, wie Sie ihn bei Ihrem eigenen Produkt entwickeln würden: Sie werden erstellen, messen und iterieren und sich dabei ständig an die Bedürfnisse der Benutzer und des Unternehmens anpassen.

Metriken zur Messung von Geschäftsergebnissen erstellen

Identifizieren Sie greifbare KPIs, die leicht zu verfolgen sind - dies ist eine gute Übung für ein funktionsübergreifendes Meeting. Stellen Sie sicher, dass diese KPIs in direktem Zusammenhang mit Ihren oben genannten Unternehmenszielen stehen. Nur wenn Sie über geeignete Metriken verfügen, können Sie die Auswirkungen von WalkMe auf Ihr Unternehmen und Ihre Kunden beurteilen.