

DAP-Rollen und Zuständigkeiten

Creating Your DAP Team: Quick Links

- [Klicken Sie hier](#) für **Lernpfade** für jede Rolle
- [Klicken Sie hier](#), um **Stellenbeschreibungen** und Folien für jede Rolle herunterzuladen
- [Klicken Sie hier](#), um Best Practices für **die Kapazitätsplanung** und die Teamerweiterungsstrategie zu erhalten

Kurzübersicht

Ein DAP-Profi ist jemand, der eine Digital Adoption Platform (DAP) einsetzt, um die Ziele der digitalen Transformation in seinem Unternehmen voranzutreiben. Das erfordert Kompetenz in mindestens einer der sieben DAP-Disziplinen. Lernen Sie alle Verantwortlichkeiten kennen, die zusammenwirken, um ein erfolgreiches und wirkungsvolles DAP-Programm durchzuführen.

Trends and Insights

Die professionelle DAP-Landschaft erweitert sich schnell. **Über 7.000 Fachkräfte fügen jetzt WalkMe in ihre Titel, Stellenbeschreibungen oder Fähigkeiten ein**, ein Anstieg um 169 % gegenüber 2020.

[Sehen Sie sich hier den DAP-Fachbericht 2024 an](#), der Daten von knapp 500 globalen DAP-Profis analysiert und wertvolle Einblicke in den wichtigsten Teil Ihrer DAP-Strategie bietet: Ihre Mitarbeiter.

7 DAP-Disziplinen

1. Builder

Der DAP-Builder erstellt DAP-Inhalte, um die Projektziele für bestimmte Plattformen und Anwendungen zu erreichen, führt Fehlerbehebungen und Tests durch und bietet Support.



Hauptverantwortlichkeiten

- Identifiziert Geschäftsziele und wendet die richtige DAP-Lösung auf das System, die Anwendung oder die Plattform an
- Entwirft und erstellt WalkMe-Inhalte zur Erfüllung der Projektrichtlinien für Web, Desktop und mobile Anwendungen
- Führt Qualitätssicherungsprüfungen durch, veranstaltet technische Schulungen, bietet

Unterstützung bei der Fehlersuche und leitet Lösungssitzungen

- Pfllegt und behebt Probleme in veröffentlichten DAP-Inhalten
- Beratung zu bewährten DAP-Verfahren und kreativen DAP-Lösungen, die maximale Auswirkungen auf die KPIs haben

Erforderliche Fähigkeiten

- Erfahrung mit der Arbeit in einem Umfeld, das die Fähigkeit zum Multitasking/zur Prioritätensetzung bei einer Arbeitsbelastung mit konkurrierenden Prioritäten erfordert
- Fähigkeit, unabhängig mehrere Projekte gleichzeitig zu leiten und unter Einhaltung enger Fristen zu arbeiten
- Natürliche Begeisterung und die Fähigkeit, sich in Technologien einzuarbeiten und technische Sachverhalte einer Vielzahl von Zielgruppen zu erklären, darunter Unternehmensarchitekten, Entwickler und Führungskräfte
- Ausgeprägte organisatorische Fähigkeiten mit einem hohen Maß an Aufmerksamkeit für Details
- Ausgeprägte analytische und Fähigkeiten zur Problemlösung
- Hintergrundwissen im Bereich organisatorisches Veränderungsmanagement oder Lernen und Entwicklung ist von Vorteil
- Verständnis grundlegender Website-Funktionen/technischer Aspekte
- Erfahrung mit HTML oder CSS
- WalkMe-Erfahrung ist wünschenswert, aber nicht erforderlich

Rollen, die diese Arbeit normalerweise ausführen

- Instruktionsdesigner
- Technischer Redakteur
- App-Administrator
- Businessanalyst
- Lösungingenieur
- Vertriebsingenieur
- Implementierungsanalyst

Für das Selbststudium

- Melden Sie sich über das Digital Adoption Institute für die Kurse [Certified WalkMe Builder I](#) und [Certified WalkMe Builder II](#) an.
- Sehen Sie sich [Dienstagstipps-Videos](#) an, um kompetente Builder-Ratschläge über die

WalkMe-Community zu erhalten.

- Abonnieren Sie [WatchMe-Build-Events](#) über die WalkMe-Community.

2. Projektleiter

Der DAP-Projektleiter ist für DAP-Projekte von Anfang bis Ende verantwortlich: Er sammelt Anforderungen und verwaltet Umfang, Budget, Zeitplan, Risiken, Ressourcen usw.



Hauptverantwortlichkeiten

- Plant und leitet DAP-Projekte von Anfang bis Ende
- Arbeitet funktionsübergreifend, um Projektanforderungen zu erfassen und Projektumfang, Budget und Zeitplan zu verwalten
- Identifiziert und bewältigt Projektrisiken, beseitigt Hindernisse und wählt nach Bedarf Ressourcen für Eskalationen
- Stellt sicher, dass das Projekt termingerecht, im Rahmen des Budgets und mit der

versprochenen Wirkung durchgeführt wird

- Dient als primäre Anlaufstelle für Onboarding und Implementierung
- Arbeitet mit DAP-Builders zusammen, um umfassende Statusberichte und Kommunikationspläne für die Beteiligten zu erstellen
- Versteht Best Practices und kreative Lösungen rund um DAP und berät bezüglich der Verwendung von WalkMe, um maximale Auswirkungen auf KPIs zu erzielen
- Kümmert sich um die Benutzer und die Verwaltung der WalkMe-Plattform

Erforderliche Fähigkeiten

- Erfahrung in Betrieb, professionellen Dienstleistungen, Kundenerfolg oder einer anderen Rolle, die Projektmanagement erfordert
- Erfahrung in der Bereitstellung von Unternehmenssoftware-Anwendungsimplementierungen über den gesamten Lebenszyklus
- Ausgezeichnete Kommunikationsfähigkeiten mit allen Ebenen eines Unternehmens, einschließlich der technischen, geschäftlichen und C-Ebene
- Erfahrung mit der Schaffung von Strukturen und der Gestaltung von Prozessen, die den Erfolg der Kunden sicherstellen
- Fähigkeit, technische Konzepte einem nichttechnischen Publikum zu erklären und Anforderungen in technische Ergebnisse umzusetzen
- Erfahrung in der Optimierung von Prozessabläufen und im Management organisatorischer Veränderungen innerhalb eines Unternehmens oder als externer Berater
- WalkMe-Erfahrung ist wünschenswert, aber nicht erforderlich
- UX-Hintergrund ist ein Plus
- Vertrautheit mit Workday, Salesforce, SuccessFactors, Dynamics und anderer Unternehmenssoftware ist von Vorteil.

Rollen, die diese Arbeit normalerweise ausführen

- Projektmanager (PMP)
- SCRUM-Master
- People Manager des DAP-Teams oder des größeren Teams, in dem das DAP-Team angesiedelt ist

Für das Selbststudium

- Melden Sie sich über das Digital Adoption Institute für den [Kurs Certified WalkMe Project Lead](#) an.

- Sehen Sie sich den Rest des [DAP-Blueprints](#) an, um [Prozesseffizienz beginnend mit der Projektebene](#) zu implementieren.

3. Programm-Manager

Der Programm-Manager leitet das Programm zur digitalen Einführung für sein Team, seine Abteilung oder sein Unternehmen. Er entwickelt die Strategie, steuert die Unternehmensführung



und beaufsichtigt die Projekte.

Hauptverantwortlichkeiten

- Verwaltet die Digitalisierungsinitiativen des Unternehmens
- Entwickelt und setzt ein Governance-Modell durch, das die Skalierung des Programms in der gesamten Organisation unterstützt

- Überwacht die Ausführung auf Projektebene mit WalkMe-Technologie
- Arbeitet funktionsübergreifend mit den Stakeholdern zusammen, um eine ganzheitliche Strategie auf der Grundlage von Wert und Auswirkungen zu entwickeln und umzusetzen
- Arbeitet mit Geschäftsinhabern und Analysten zusammen, um die Auswirkungen der Lösung auf die KPIs des Unternehmens kontinuierlich zu messen
- Führt regelmäßige retrospektive Analysen der Auswirkungen mit Empfehlungen für zukünftige Quartale durch
- Fördert das Feedback des Programms zur digitalen Übernahme durch eine Kadenz der NPS- oder CSAT-Vermessung

Erforderliche Fähigkeiten

- Fähigkeit, Führungsdiskussionen zu erleichtern und einen Konsens über eine strategische Richtung aufzubauen
- Fachwissen in Bezug auf die Förderung der Akzeptanz von digitalen Nutzererfahrungen
- Fähigkeit, Projekte von mehreren Stakeholdern basierend auf dem Mehrwert für das Geschäft zu priorisieren und zu implementieren
- Fähigkeit, die technischen Möglichkeiten und Einschränkungen der Ihnen zur Verfügung stehenden Tools zu verstehen, um Implementierungen zu beheben und aufrechtzuerhalten
- Erfahrung in der funktionsübergreifenden Zusammenarbeit zur Schaffung von Übereinstimmung und Unterstützung
- Erfahrung in der Arbeit in einer termingesteuerten Umgebung und Multitasking/priorisieren einer Workload mit konkurrierenden Prioritäten

Rollen, die diese Arbeit normalerweise ausführen

- Führung auf Direktor- oder Managerebene
- Leiter Digitale Transformation
- Programm-Manager für das breit angelegte Programm zur Digital Adoption (das neben WalkMe auch andere Anwendungen umfasst)

Für das Selbststudium

- Melden Sie sich über das Digital Adoption Institute für den [Kurs Certified WalkMe Program Manager](#) an.
- Sehen Sie sich den Rest des [DAP-Blueprints](#) an, der die [ersten Schritte mit einem programmatischen Ansatz](#) und die Schaffung von [Best-in-Class-Prozessexzellenz](#) behandelt.

4. Datenanalyst

Der DAP-Datenanalytiker liefert Informationen für Entscheidungen und validiert Ergebnisse mithilfe von Analysen. Sie erstellen Berichte, um die Kommunikation mit den Führungskräften zu bereichern, um greifbare Auswirkungen aufzuzeigen und Mitarbeiter auf Operationsebene über den



Projekterfolg zu informieren.

Hauptverantwortlichkeiten

- Verantwortlich für die Nutzung der Analysefunktionen von WalkMe Insights zur Überwachung der Anwendungsnutzung, zur Verfolgung nützlicher Ereignisse und zur Erstellung relevanter Berichte
- Verantwortlich für die Nutzung von Daten aus anderen Datenquellen im Tech-Stack des Unternehmens, die für DAP-Projekte und die allgemeine digitale Adoptionsstrategie relevant sind

- Versteht die kurz- und langfristigen Geschäftsziele des Unternehmens und liefert Analysen, die auf relevante KPIs ausgerichtet sind
- Liefert Führung mit Analysen und Berichten, die Auswirkungen auf die KPIs des Unternehmens aufzeigen
- Versorgt Ersteller und Projektleiter mit umsetzbarem Feedback über den Erfolg ihrer Projekte

Erforderliche Fähigkeiten

- Kenntnis der Grundsätze des Data Mining zur Ermittlung von Mustern und zur Umwandlung von Rohdaten in entscheidungsrelevante Informationen
- Kenntnis der statistischen Komponenten wie Mittelwert, Median, Spannweite, Varianz usw.
- Kenntnisse der Beschreibungsanalyse, um zu verstehen, ob es Ausreißer, fehlende Werte, anormale oder schiefe Verteilungen usw. gibt.
- Kenntnisse von Datenvisualisierungstaktiken unter Verwendung von Flächendiagrammen, Balkendiagrammen, Heatmaps, TreeMaps, Streudiagrammen, Gantt-Diagrammen usw.
- Ausgeprägte schriftliche und mündliche Kommunikationsfähigkeiten, um der Führungsebene und funktionsübergreifenden Interessengruppen klar und deutlich über Erkenntnisse zu berichten

Rollen, die diese Arbeit normalerweise ausführen

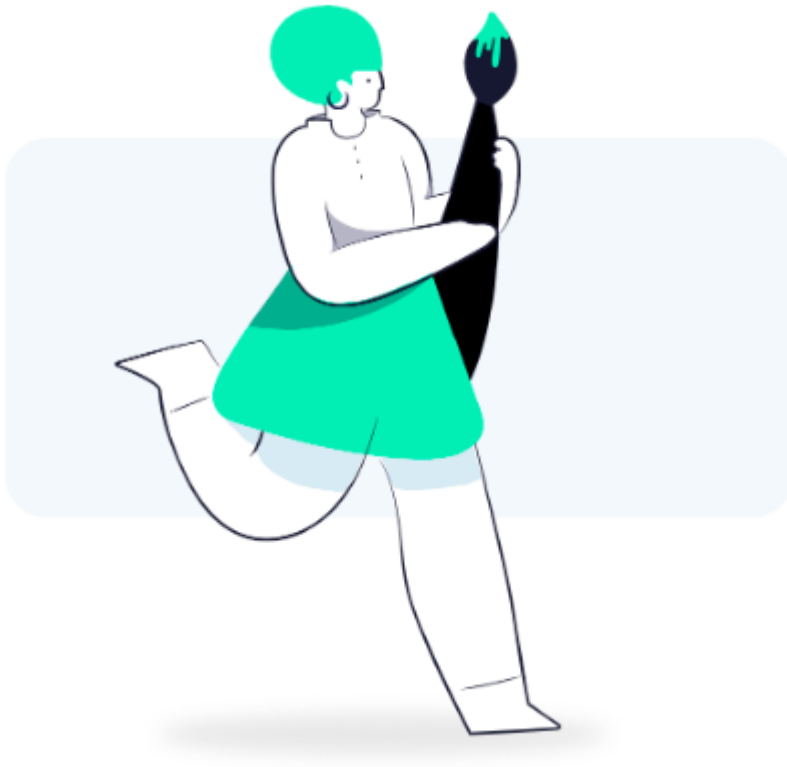
- BI-Analyst
- Datenwissenschaftler
- Manager oder Geschäftsführer
- Berater/Analyst

Für das Selbststudium

Melden Sie sich über das Digital Adoption Institute für die Kurse [WalkMe Analytics I](#) und [WalkMe Analytics II](#) an.

5. Designer

Der DAP-Designer sorgt für eine einfache und angenehme Nutzung der Inhalte, analysiert das Nutzerverhalten und sorgt für Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit.



Hauptverantwortlichkeiten

- Verantwortlich für alle Aspekte der Nutzererfahrung, einschließlich Benutzerfreundlichkeit und Markenwahrnehmung
- Arbeitet mit dem Projektleiter zusammen, um Vorschläge zu machen und Abläufe zu entwerfen
- Untersucht das Nutzerverhalten, misst, wie leicht Aufgaben erledigt werden können und findet kreative Ansätze für Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit
- Versteht die Kernkonzepte von Benutzerfreundlichkeit, Forschung und visuellem Design und setzt diese um

Erforderliche Fähigkeiten

- Erfahrung in der Erstellung von Prototypen, Wireframes, Mockups und User Flows
- Erfahrung mit visuellen Design-Softwareanwendungen wie Figma, Sketch, Photoshop, Illustrator usw.

- Erfahrung mit den Grundsätzen der Informationsarchitektur (IA) für die Organisation und Strukturierung von Inhalten
- Kenntnisse über HTML und CSS sind vorteilhaft
- Erfahrung in der Durchführung von Usability-Tests zur Validierung von Designentscheidungen ist von Vorteil
- Fähigkeit zur funktionsübergreifenden Zusammenarbeit mit verschiedenen Teams und Abteilungen
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten, um Begeisterung bei den Beteiligten zu wecken und wertvolle Beiträge von den Nutzern zu erhalten

Rollen, die diese Arbeit normalerweise ausführen

- UX-Designer
- Interaktionsdesigner
- Produktdesigner
- Lösungsingenieur

Für das Selbststudium

- Melden Sie sich über das Digital Adoption Institute für den Kurs [CSS with WalkMe](#) an.
- Sehen Sie sich den Abschnitt [Design und Anpassung](#) in unserem Helpcenter an.

6. Champion

Der DAP-Champion sensibilisiert und begeistert die Menschen für die Einführung der Digitalisierung: Er zeigt die Vorteile auf, die mit den Team- und Unternehmenszielen übereinstimmen, und nutzt Analysen, um das Storytelling zu verstärken.



Hauptverantwortlichkeiten

- Sensibilisierung und Aufbau einer breiten Nutzerbasis für die digitale Adoption
- Setzt sich dafür ein, dass der DAP in die Unternehmensprozesse als integraler Bestandteil der täglichen Arbeit der Mitarbeiter integriert wird
- Zeigt die potenziellen Einsatzmöglichkeiten und Vorteile von DAPs auf und hilft den Mitarbeitern in der gesamten Organisation zu verstehen, wie sie davon profitieren können
- Richtet Kommunikation und Empfehlungen an den Unternehmenszielen aus
- Nutzt Analysen zur Validierung des Storytellings
- Leitet andere an, wie sie die Geschichte der digitalen Einführung erzählen können

Erforderliche Fähigkeiten

- Kenntnisse darüber, wie die Funktionen von Digital Adoption Platforms (DAPs) die KPIs des Unternehmens beeinflussen
- Ausgeprägte schriftliche und mündliche Kommunikationsfähigkeiten, um die Vorteile des DAP klar darzustellen und die Dringlichkeit und den Bedarf zu erhöhen
- Verständnis der DAP-Analytik: Erstellung von Berichten und Interpretation von Dashboards
- Verständnis der Grundsätze des Veränderungsmanagements wie Bewertung der Bereitschaft,

Umgang mit Widerständen, Messung usw.

- Fähigkeit zur Nutzung und Demonstration der DAP-Funktionalität

Rollen, die diese Arbeit normalerweise ausführen

- Programm-Manager für die digitale Adoption
- Leiter der digitalen Transformation

Für das Selbststudium

Sehen Sie sich das [Champion Toolkit](#) in der WalkMe-Community an, wo Sie bewährte Methoden für das Engagement, Vorlagen, Decks und mehr finden.

7. Architekt

Der DAP-Architekt integriert WalkMe in den Tech-Stack des Unternehmens. Er schafft die Grundlage für die Bereitstellung, konfiguriert die Plattform so, dass sie die Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen erfüllt und integriert Daten zwischen WalkMe und anderen Systemen.



Hauptverantwortlichkeiten

- Verantwortlich für die Integration von WalkMe in das App-Ökosystem des Unternehmens
- Besteht aus drei Hauptverantwortungskategorien, die von verschiedenen Personen oder von einer einzigen Person gehalten werden:
 - **Bereitstellung:** Leitet alle technischen Anstrengungen in Bezug auf die Installation, Implementierung und Wartung von WalkMe; stellt ein Code-Snippet oder eine Browser-Erweiterung bereit; bietet allen Benutzern die richtige Ebene an Plattformzugriff; mildert die technischen Risiken der Bereitstellung
 - **Datenschutz und Sicherheit:** Stellt sicher, dass WalkMe so konfiguriert ist, dass es alle geltenden gesetzlichen Anforderungen in Bezug auf den Datenschutz und die Datensicherheit erfüllt; nimmt an Besprechungen mit dem Sicherheitsteam teil, um Bedenken auszuräumen
 - **Integrationen:** Verbindet WalkMe mit Systemen im Tech-Stack des Unternehmens und konfiguriert den eingehenden Datenfluss für die Benutzeridentifikation, Authentifizierung und Segmentierung; konfiguriert den ausgehenden Datenfluss von WalkMe zu anderen Systemen, um die Geschäftsdaten anzureichern

Erforderliche Fähigkeiten

- Vertrautheit mit Cloud-Computing-Operationen, wie Skalierung und gemeinsame Nutzung von Ressourcen
- Kenntnisse in der Verwaltung von Ressourcen wie Hardware, Daten, Rechenzentren und Software.
- Kenntnisse in Online-Datenbetrug, Hacking, Viren und anderen Cyberangriffen
- Verständnis der Systemarchitektur, die das Verhalten, die Struktur und die Ansichten der IT-Systeme über ein konzeptionelles Modell umfasst
- Verständnis von virtuellen Maschinen wie Hardwareplattformen, Speichergeräten und Netzwerkressourcen
- Fähigkeit, Informationen zu interpretieren und zu verstehen, um effiziente, effektive Entscheidungen zu treffen
- Fähigkeit, Leitlinien und komplexe Konzepte klar zu kommunizieren
- Fähigkeit, sehr organisiert zu sein, um mehrere Aufgaben gleichzeitig zu erledigen und Probleme wie Priorisierung, Ressourcenmanagement und Zeitmanagement zu bewältigen
- Programmzertifizierungen wie Microsoft, VMware, SQL oder Oracle
- Erfahrung mit Webanwendungsentwicklung

Rollen, die diese Arbeit normalerweise ausführen

- IT-Architekt
- IT-Ingenieur
- IT-Manager

Für das Selbststudium

- Sehen Sie sich die DAP-Blueprint-Artikel über [IT-Governance](#) und [Komponenten der IT-Governance](#) an.
- Melden Sie sich über das Digital Adoption Institute für die Kurse [Deployment & Technical Configuration](#) und/oder [WalkMe Technical Orientation](#) an.

Verantwortungskombinationen

Nicht jeder DAP-Profi passt in eine einzige Schublade. Schließlich ist jedes Unternehmen anders. Hier sind einige Beispiele für Aufgaben, die mehr als eine Disziplin umfassen können.

- **Builder Lead:** Projektleiter & Builder
- **Ersteller-Designer :** Ersteller & Designer
- **Super Lead:** Programm-Manager & Projektleiter
- **All-In-One-Lösung :** Programm-Manager, Projektleiter und Ersteller
- **Leader Champion:** Programm-Manager & Champion

Wichtige Verbündete

Das DAP-Projektökosystem geht über diejenigen, die direkt mit dem DAP zusammenarbeiten, hinaus bis hin zu einigen wichtigen Verbündeten, die den Projekten zum Erfolg verhelfen. Diese Verbündeten sind keine DAP-Profis, weil sie die WalkMe-Plattform nicht berühren müssen und keine speziellen Fähigkeiten für die Durchführung von DAP-Projekten benötigen.

Führungssponsor

Jemand auf Führungsebene oder höher, der die endgültige Genehmigung für Projekte erteilt, Berichte über den Projektwert und den Fortschritt erhält und Entscheidungen über Verträge, Ressourcen und Budgets trifft.

Experte für Sachverhalte

Jemand, der über Erfahrung mit der zugrunde liegenden Anwendung verfügt, für die WalkMe Anleitungen und Analysen bietet, wie etwa ein Power-User, Systemadministrator oder Produkteigentümer.

Businessanalyst

Jemand, der die Einrichtung von Dashboards und Berichten koordiniert, um den quantifizierten Wert von digitalen Adoptions-Projekten unter Verwendung von Metriken zu messen, die für das Team oder die Abteilung relevant sind.

Was macht einen großartigen Führungskräfte-Sponsor aus?

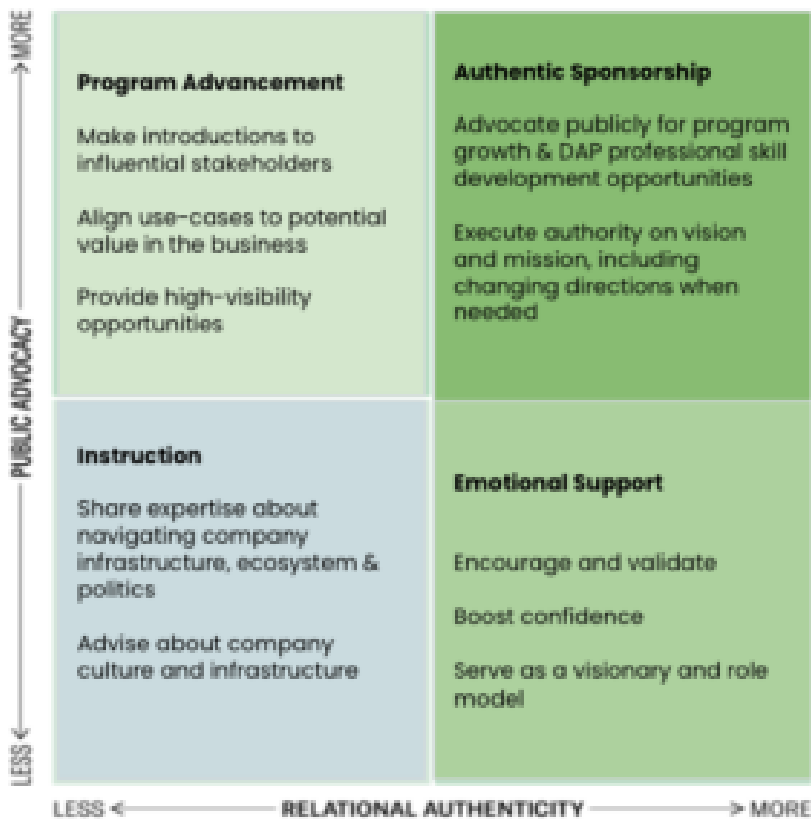
Sie haben vielleicht jemanden mit dem Titel „Führungssponsor“ – aber ist diese Person auch so präsent, dass sie den größtmöglichen Gewinn für Ihr Digital-Adoption-Programm erzielt?

Die folgende Führungssponsoring-Matrix wurde von der [Harvard Business Review](#) aus einer Matrix angepasst. Der obere rechte Quadrant - **Authentic Sponsoring** - ist für Führungssponsoren reserviert, die ein hohes Maß an öffentlicher Fürsprache und relationaler Authentizität aufweisen - für Digital-Adoption-Fachkräfte als Einzelpersonen, das Digital-Adoption-Team als Ganzes und die Vision des Unternehmens über die Auswirkungen der Digital Adoption.

Tipp

Verwenden Sie die Matrix, um die Qualität Ihrer Führungssponsoren zu bewerten, wenn Sie an Ihrer [Stakeholder-Karte](#) arbeiten. Wenn sich keiner Ihrer Sponsoren im Authentic-Sponsoring-Quadranten befindet, wie können Sie diese Beziehungen entwickeln?

Wenn Authentic Sponsorship für den/die aktuellen Sponsoren, die Sie haben, unwahrscheinlich erscheint, an welchen neuen Beziehungen können Sie arbeiten?



Ressourcenverlauf mit Maturing DAP

Im Folgenden werden allgemeine Ressourcentrends in einer ausgereiften Strategie für die digitale Adoption gezeigt. Im Durchschnitt hat ein Digital Adoption Center of Excellence (CoE) 3 bis 5 FTEs.

Anmerkung

Dies gilt auch für Teilzeitstellen. Zum Beispiel werden 2 Vollzeitäquivalente zu 50 % für die digitale Adoption hier als 1 gezählt.

		Program Maturity		
		Point Solution	Creating a Practice	Transformational DAP
		<i>Digitized Approach</i>	<i>1-2 years</i>	<i>3-5 years</i>
High importance of being internal	Digital Adoption Program Manager	N/A	1 FTE Partially dedicated	1 FTE Fully dedicated
	Digital Adoption Project Lead	0-1 FTEs +Support from WalkMe Services and/or Certified Partner	1-3 FTEs	Additional hires subject to demand & roadmap
	Digital Adoption Solution Builder	0-1 FTEs +Support from WalkMe Services and/or Certified Partner	1-3 FTEs	Additional hires subject to demand & roadmap
Lower importance of being internal				

Machen Sie den nächsten Schritt in Ihrer Digital-Adoption-Karriere

In den folgenden Videos hören Sie von erfahrenen Profis für die digitale Akzeptanz, wie sie ihren Weg begannen, welche Lektionen sie gelernt haben, wie sie ihre Programme und Karriere entwickelt haben und wohin sie als nächstes gehen.

Vorlagen und Tools herunterladen

Roles, Responsibilities & Team Structure Slides

Enthält die oben genannten Informationen sowie eine Folie über Verantwortungskombinationen und einen Anhang mit One-Pagern für jede Disziplin.

[Hier herunterladen](#)

Core Job Descriptions

Enthält detaillierte Stellenbeschreibungen für die drei Kernrollen in einem Programm für die digitale Akzeptanz: Programm-Manager, Projektleiter und Builder.

[Hier herunterladen \(Word\)](#)

[Hier herunterladen \(PDF\)](#)