

DAP-Rollen und Zuständigkeiten

Kurzübersicht

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

7 DAP-Disziplinen

1. Programm-Manager

Der Programm-Manager leitet das Programm zur digitalen Einführung für sein Team, seine Abteilung oder sein Unternehmen. Sie entwickeln die Strategie, steuern die Unternehmensführung



und beaufsichtigen die Projekte.

Primäre Verantwortlichkeiten

- 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 digitale Adoptionsprogramm (das neben WalkMe auch andere Anwendungen umfasst)

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.



Primäre Verantwortlichkeiten

- 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 und berät zu DAP-Best Practices und kreativen Lösungen für die Verwendung von WalkMe, um maximale Auswirkungen auf KPIs zu erzielen
- Verwaltet die Benutzerverwaltung und die Administration 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

3. 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.



Primäre Verantwortlichkeiten

- 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
- Pfl egt 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 problemlösende Fähigkeiten
- Hintergrundwissen im Bereich organisatorisches Veränderungsmanagement oder Lernen und Entwicklung ist von Vorteil
- Verständnis grundlegender Website-Funktionen/technischer Aspekte
- HTML- oder CSS-Erfahrung
- WalkMe-Erfahrung ist wünschenswert, aber nicht erforderlich

Rollen, die diese Arbeit normalerweise ausführen

- Instruktionsdesigner
- Technischer Redakteur
- App-Administrator
- Business Analyst
- Solution Engineer
- Vertriebsingenieur
- Implementierungsanalyst

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.

Primäre Verantwortlichkeiten

- 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 abgebildet 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 Direktor
- Berater/Analyst

5. Designer

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



Primäre Verantwortlichkeiten

- 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 die Leichtigkeit der Aufgabenerledigung und setzt Kreativität ein, um die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern
- 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 in HTML und CSS sind von Vorteil
- 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
- Solution Engineer

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.



Primäre Verantwortlichkeiten

- Sensibilisierung und Aufbau einer Masse von Nutzern 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 ihres 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

7. Architekt

Der DAP-Architekt passt WalkMe in den Tech-Stack des Unternehmens. Sie schaffen die Grundlage für die Bereitstellung, konfigurieren die Plattform so, dass sie die Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen erfüllt, und integrieren Daten zwischen WalkMe und anderen Systemen.



Primäre Verantwortlichkeiten

- 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

Verantwortungskombinationen

Nicht jeder DAP-Profi passt in eine Box. Jede Organisation ist anders, deshalb ist dies nicht möglich. Hier sind einige Beispiele für Aufgaben, die mehr als eine Disziplin umfassen können.

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

Entscheidende 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.

Exekutivsponsor

Jemand auf Direktorebene 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.

Business Analyst

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.

Ressourcentrajektorie 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 ist einschließlich teilweiser FTEs. Zum Beispiel werden 2 FTEs zu 50 % für die digitale Adoption hier als 1 gezählt.



Additional Resources & Peer Connections

Besuchen Sie [die WalkMe Community](#), um dieses Wissen mit Ihren Kollegen in die Praxis umzusetzen -

- Foliendecks, Ressourcen und Tools aus dem [Champion Toolkit herunterladen](#)
- [Strategy & DAPtics beitreten](#) – eine Peer-Gruppe, die sich monatlich trifft, um Ressourcen auszutauschen und die Strategie für die digitale Akzeptanz zu besprechen