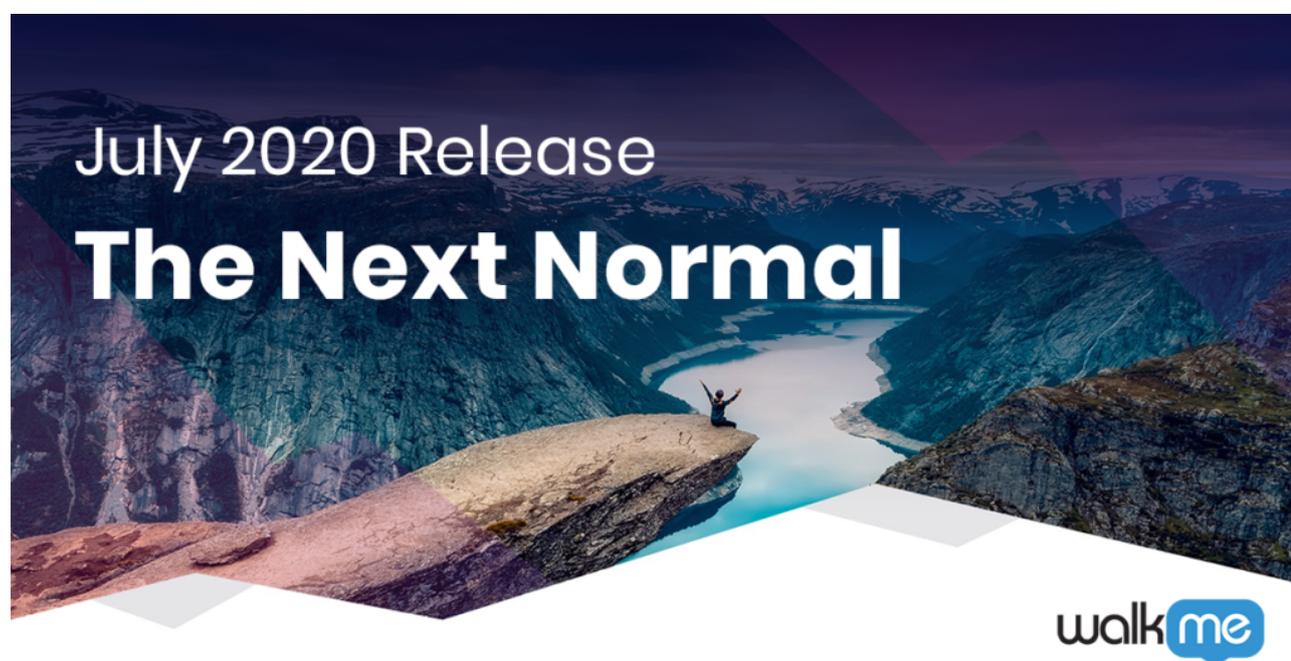


Produktaktualisierungen: Juli 2020

Wie erhalte ich neue Updates?

Neue Updates des WalkMe Editors und der WalkMe Extension sind seit dem 5. Juli 2020 verfügbar.

Die Updates werden in Ihrer aktuellen Implementierung erst nach einem erneuten Veröffentlichen globaler Einstellungen wirksam. Für Kunden, die WalkMe auf ihrem lokalen Server ausführen: Wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer oder WalkMe-Ansprechpartner, um zu erfahren, wie Sie Zugriff auf diese neuen Funktionen erhalten.



Auf dem Weg in die neue Normalität konzentrieren wir uns bei WalkMe darauf, Sie bei der Schaffung außergewöhnlicher digitaler Erlebnisse für Ihre Kunden und Mitarbeiter zu unterstützen. Ganz gleich, ob Sie die Einarbeitung von Remote-Mitarbeitern beschleunigen oder genauere Einblicke in die Erfahrungen der Endbenutzer gewinnen möchten - es gibt ein Update, das Ihnen dabei hilft.

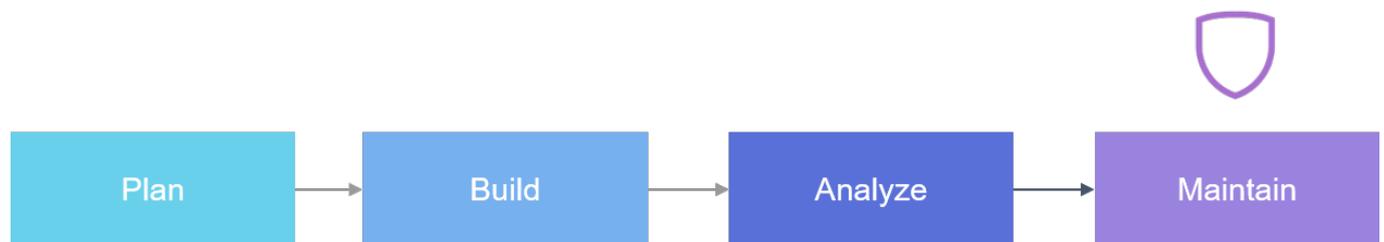
Um mehr zu erfahren, sehen Sie sich die Aufzeichnung des [Webinars zur Produktfreigabe vom Juli 2020](#) an. (Für den Zugriff müssen Sie sich anmelden)

WalkMe Shield

Stellen Sie sicher, dass die WalkMe Erfahrung Ihrer Endbenutzer dank WalkMe Shield immer auf dem neuesten Stand ist. Als automatisierte Testlösung, die so einfach wie die Erstellung eines Walk-Thru ist, sorgt WalkMe Shield dafür, dass Ihre Kunden zufrieden sind und dass die Produktivität Ihrer Mitarbeiter bei jeder Änderung an Ihrer Website, jeder Aktualisierung Ihres Browsers und jedem Release einer neuen Plattformversion gewährleistet bleibt.

Mithilfe von WalkMe Shield können Sie die End-User Journey proaktiv gestalten, indem Sie die WalkMe-Inhalte mit den fortschrittlichen Algorithmen und Automatisierungsfunktionen von WalkMe für verschiedene User Journeys testen.

Rollout: Closed Beta



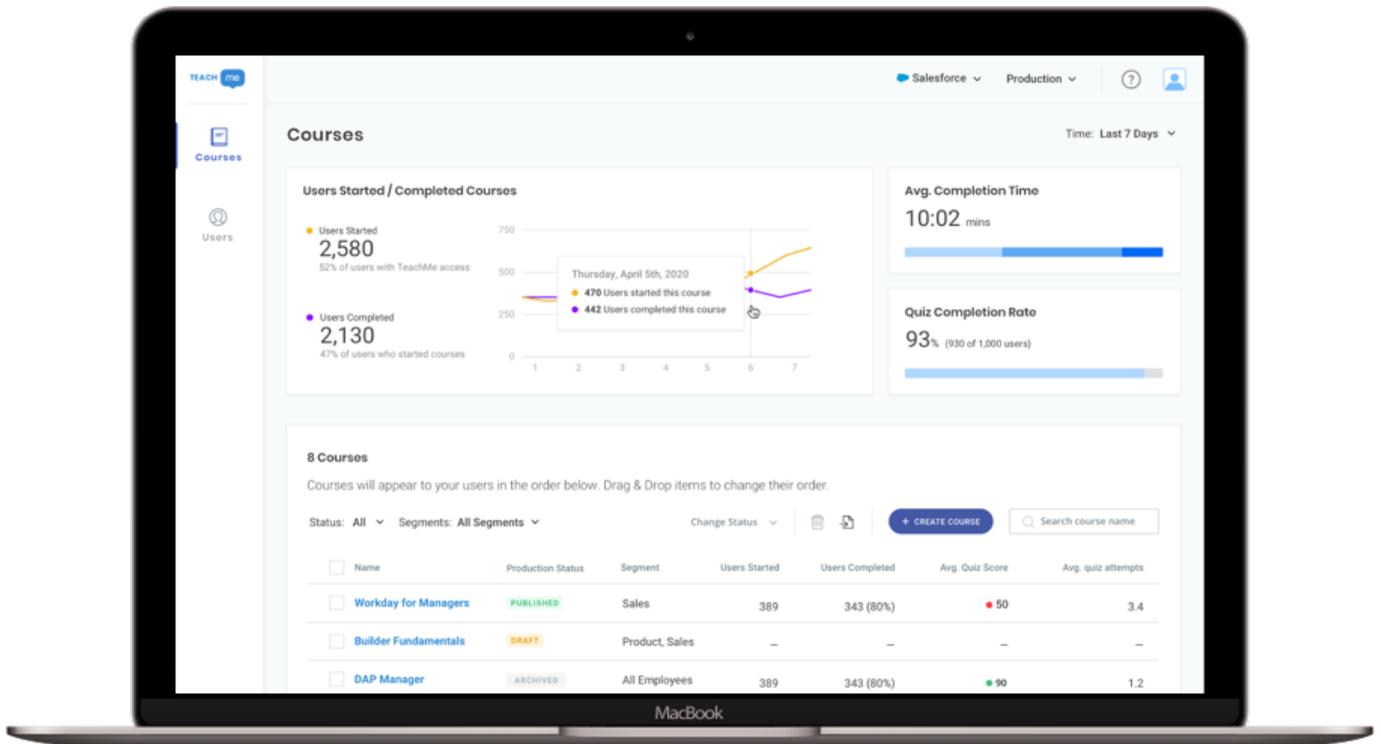
TeachMe

TeachMe schafft eine kohärente und effektive Umgebung zum Selbststudium für Ihre Mitarbeiter und Kunden, die den Wissenserhalt sicherstellt und den Einarbeitungs- und Kompetenzaufbauzeitraum verkürzt.

Mit TeachMe ermöglicht WalkMe selbstbestimmtes Lernen im Rahmen einer konkreten Anwendung und stellt kontextbezogene Lernhilfen zur Verfügung, die die Benutzer in Echtzeit per Mausklick durch strukturierte Kurse und/oder Live-Aufgaben führen und sie anleiten, ohne Präsenzunterricht angewiesen zu sein.

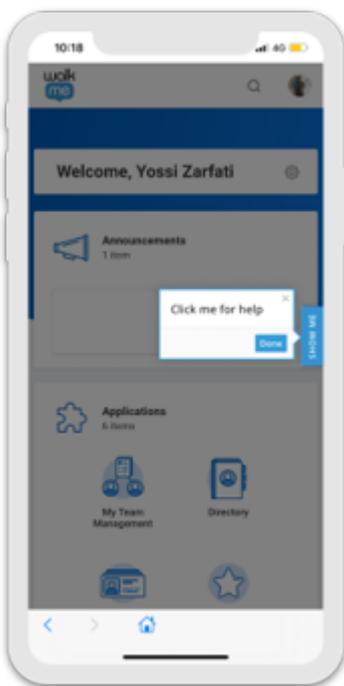
TeachMe-Lektionen werden direkt auf den Plattformen durchgeführt, auf denen die Benutzer geschult werden oder auf denen sie Onboarding-Aufgaben ausführen, mit messbaren Ergebnissen und Fortschrittsverfolgung.

Nutzen Sie die TeachMe-Plattform von WalkMe, um Ihre Mitarbeiter und Kunden beim Fernunterricht und Onboarding zu unterstützen. Das moderne neue Design und die neue Analyseplattform von TeachMe helfen Ihnen dabei, Lernerfahrungen genauer nachzuverfolgen und besser zu verwalten.



Rollout: August 2020. TeachMe ist eine kostenpflichtige Funktion. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer.

Mobile Hub



Übertragen Sie die von Ihnen geschätzte WalkMe-Erfahrung auf

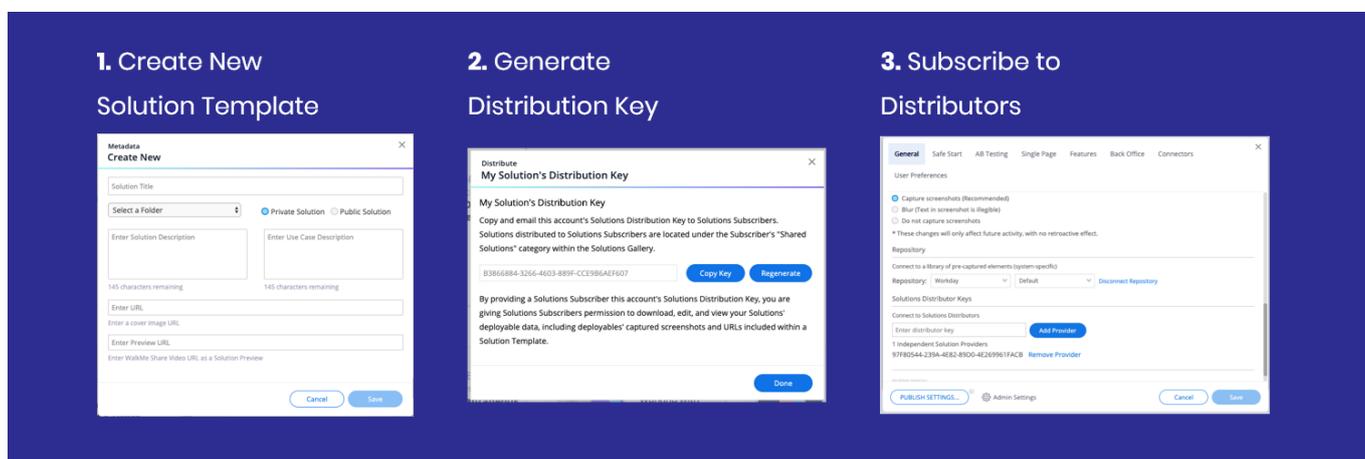
Unternehmensanwendungen im mobilen Internet, sodass Sie den vollen Nutzen aus Ihrer Software-Investition ziehen können – von jedem Gerät aus.

Nutzen Sie WalkMe, damit Ihren Mitarbeitern unterwegs mehr Funktionen zur Verfügung stehen, die in nativen Anwendungen nicht vorhanden sind, und zwar ohne die Notwendigkeit einer mobilen Nebenstelle.

Zunächst verfügbar für iOS 11 oder höher

Solution Template Distribution

Bleiben Sie auf dem Laufenden hinsichtlich der neuesten Markenrichtlinien, Kampagnen- oder Inhaltsempfehlungen Ihrer Organisation oder Ihrer Partner, indem Sie Inhalte einfach zwischen Konten austauschen. Um Hilfe eines gesicherten Verteilungsschlüssels können Sie problemlos ein von Ihnen erstelltes Lösungspaket zwischen verschiedenen Editor-Konten austauschen.



Rollout: Closed Beta

Neu in WalkMe Insights:

[Session Streams](#)

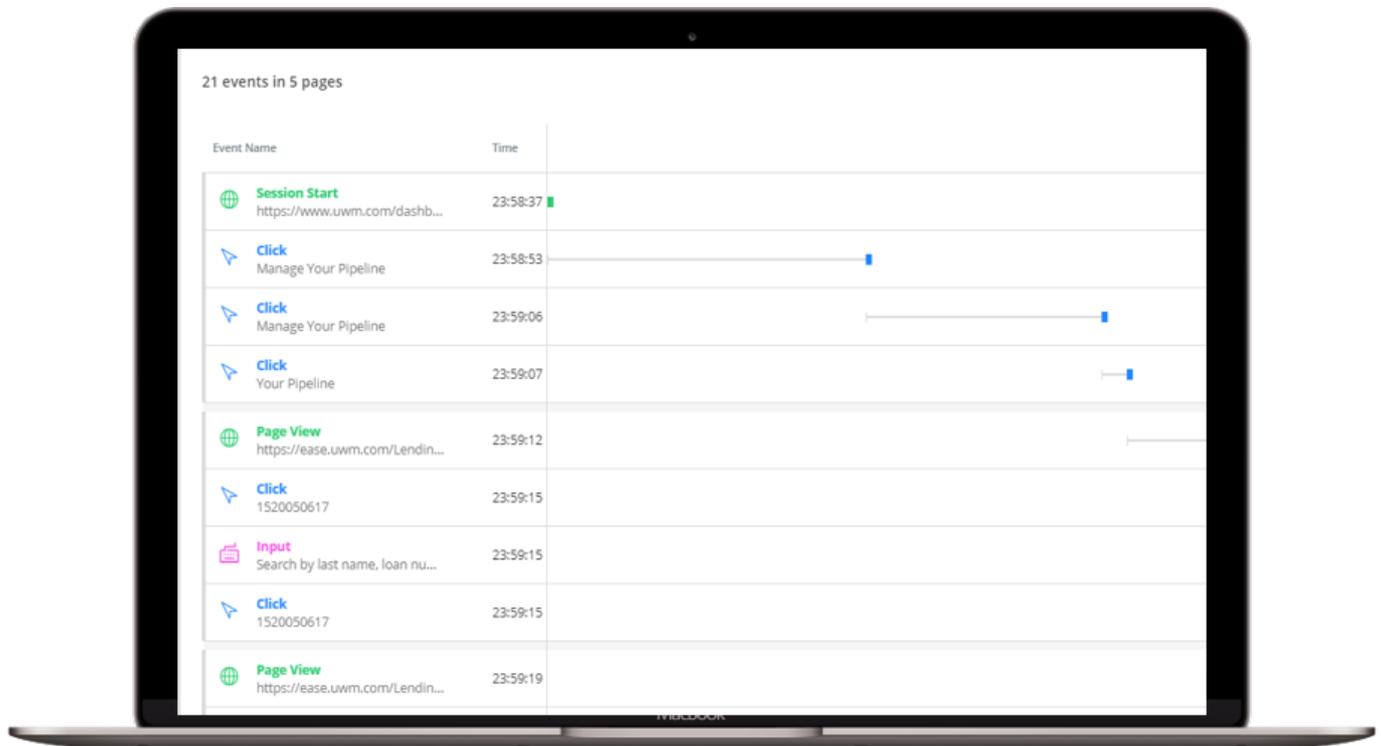
Mit Session Streams können Sie User Journeys in Echtzeit beobachten und analysieren, während

diese stattfinden. Sie bekommen einen direkten Einblick in Benutzersitzungen und erkennen die Bereiche, in denen Ihre Benutzer Probleme haben. Dadurch können Sie:

Den Kundensupport verbessern: Machen Sie den Support effizienter, indem Sie identifizieren, an welcher Stelle ein Benutzerproblem auftritt.

Compliance-Prozesse optimieren: Verwalten Sie Revisionsprozesse durch das Einsehen von Benutzereingaben.

Bessere Benutzererfahrungen schaffen und die Prozess-Abschlussraten erhöhen: Gewinnen Sie Einblick in Benutzersitzungen, um zu erkennen, wo Benutzer vor Erreichen eines Endziels abgebrochen haben.



Mit Session Streams können Sie Live-Sitzungen und solche, die bereits beendet wurden, beobachten, und zwar für alle Ereignistypen, einschließlich Walkme-Engagement, [Digital Experience-Analyse \[Digital Experience Analytics\] \(DXA\)](#) und benutzerdefinierte API-Ereignisse.

Rollout: Closed Beta. Es handelt sich um eine kostenpflichtige Funktion. Wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer, um weitere Informationen zu erhalten.

[Funnels für WalkMe Engagement](#)

Funnels werden verwendet, um bestimmte Benutzerverhaltensweisen zu analysieren oder um Abbruchstellen in einem Prozess oder Ablauf zu identifizieren.

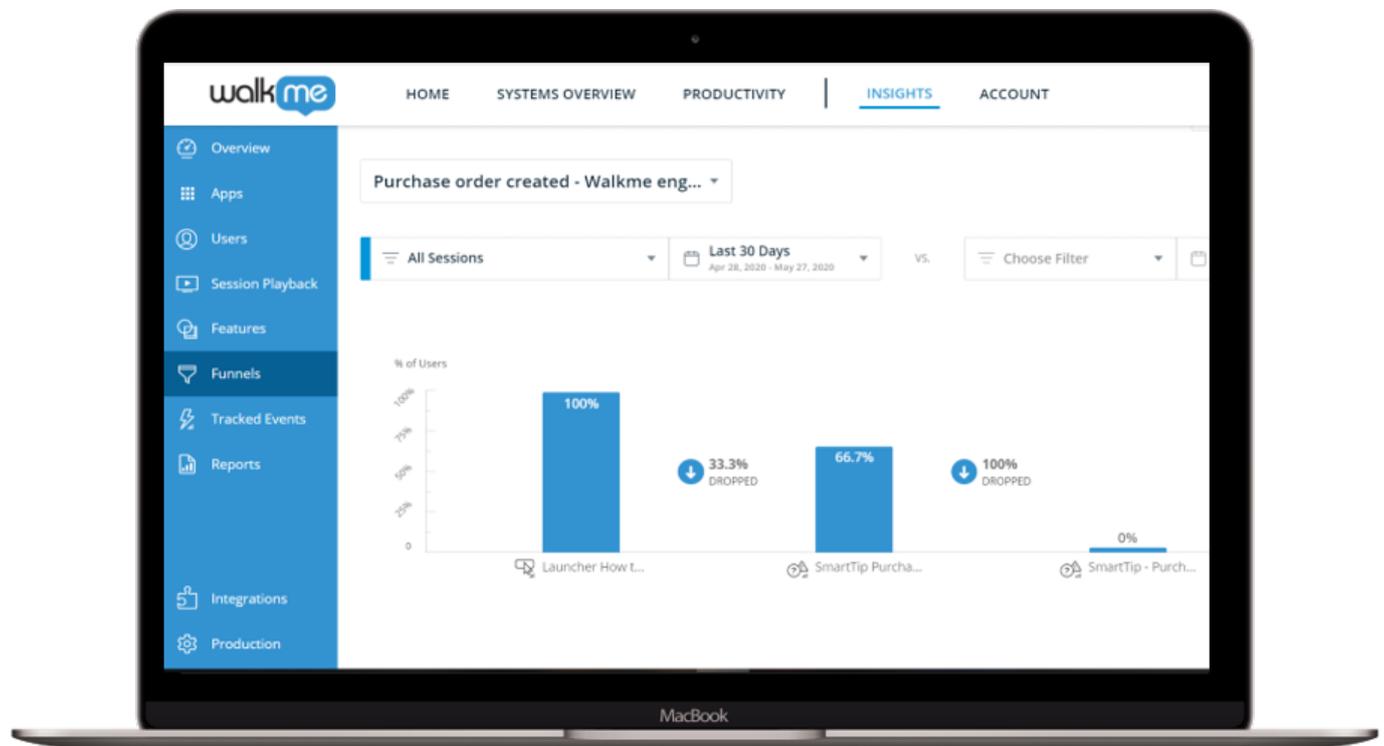
Jetzt können Sie bestimmte **Verhaltensweisen auf Basis von Engagements** mit WalkMe analysieren, wie z. B. Walk-Thrus oder Launcher, Step Plays, Seitenaufrufe, erreichte Ziele etc., **selbst wenn DXA nicht verfügbar ist** - über Workstations, Desktop-Computer und das Web.

Insights verfolgt die Abschlussraten eines Funnels (der Prozentsatz der Benutzer, die einen Funnel aufrufen und alle Schritte des Funnels vom ersten bis zum letzten in Folge abschließen) sowie die Abbruchraten der Benutzer für jeden Schritt des Funnels. Beispiel:

- Messen der Zielerfüllungszeit über einen Geschäftsprozess hinweg
- Messen der Effizienz Ihrer WalkMe-Inhalte für einen Onboarding-Prozess, basierend auf den Abschlussraten der Benutzer
- Messen des Konvertierungs- oder des Prozessabschluss-Erfolgs
- Messen von Onboarding-Prozessen, die über das Workstation-Menü gestartet werden

Nutzen Sie die Daten der Funnels, um den Inhalt so zu optimieren, dass ein besseres Benutzererlebnis und bessere Ergebnisse erreicht werden, über alle Plattformen hinweg.

Betrachten Sie zum Beispiel das folgende Bild eines Funnels, der die User Journey zum Anlegen einer Bestellung in Netsuite verfolgt. Hier können wir die User Journey auf der Grundlage von Interaktionen mit Launchers und SmartTips messen, die WalkMe-Mitarbeiter bei der Abwicklung des Geschäftsprozesses unterstützen.

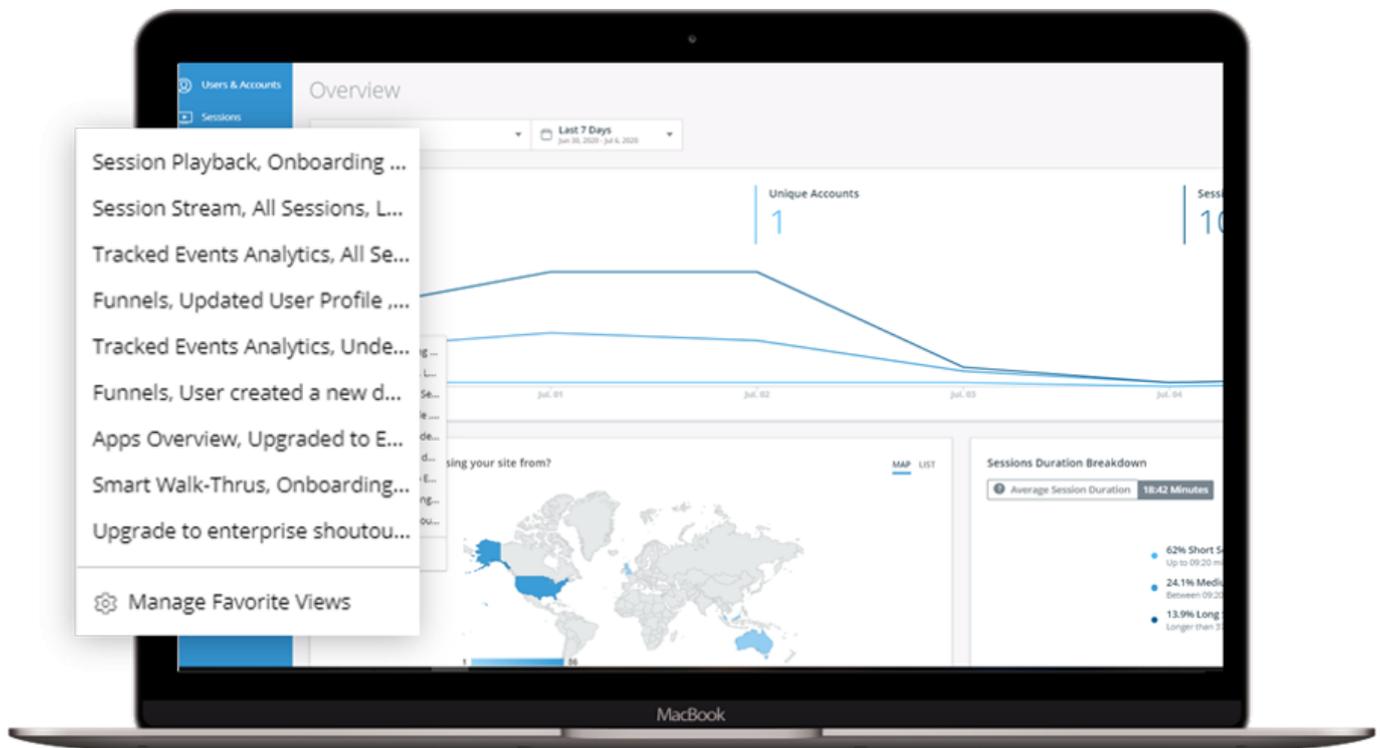


Rollout: GA. Funnels sind jetzt in der EU verfügbar.

Favorite Views

Haben Sie einen bevorzugten Datenfilter oder rufen Sie immer wieder auf die gleiche Tracked Events-Liste auf? Jetzt können Sie Ihre bevorzugten Dashboards so konfigurieren, wie Sie am nützlichsten für Sie sind!

Insights-Dashboards bieten die Informationen, die Sie benötigen, um das Engagement Ihrer Benutzer zu verstehen. Mithilfe von Favorite Views können Sie Ihre bevorzugten Seiten-Controller und Filter auswählen, sie in einer bevorzugten Ansicht speichern und dieselben Ansichten mühelos wieder aufrufen, ohne sie immer wieder neu konfigurieren zu müssen.



Rollout: Schrittweise.

User ID Management

Validieren Sie Benutzer-IDs proaktiv durch Definition eines Validierungsformats, um konsistente Benutzererfahrungen zu schaffen. Lassen Sie sich von Insights über ungültige Benutzer benachrichtigen und filtern Sie Daten anhand von Validierungsregeln.

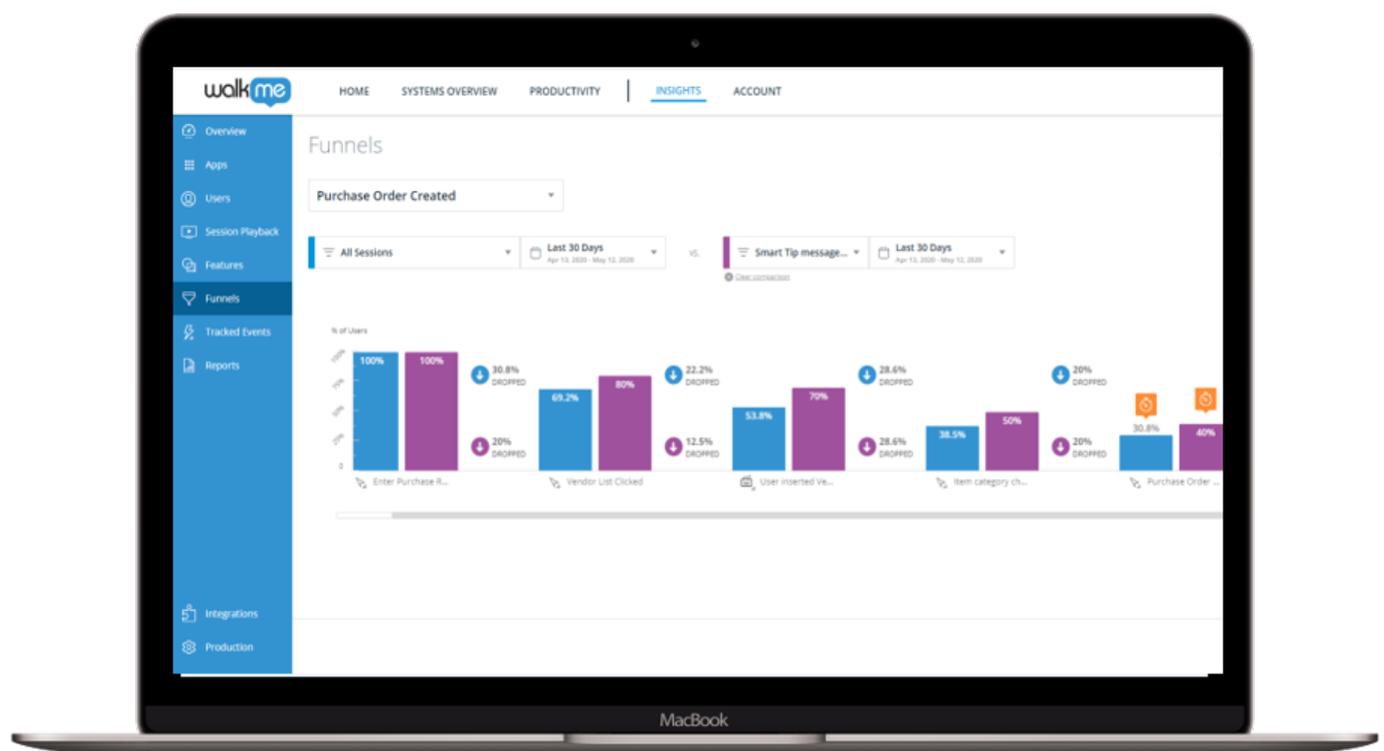
Rollout: GA

Terminologie-Änderung: [Digital Experience-Analyse \[Digital Experience Analytics\] \(DXA\)](#)

Mithilfe der Digital Experience-Analyse (DXA), *bisher als UBT bekannt*, wird jede Interaktion von Ihren Benutzern mit HTML-Elementen auf Ihrer Website erfasst, sodass Sie User Journeys über verschiedene Anwendungen hinweg analysieren und diese Daten dann nutzen können, um effizientere Benutzererfahrungen zu schaffen:

- Erkunden Sie User Journeys auf Ihrer Website, jedoch nicht mithilfe Ihrer WalkMe-Lösung.
- Formulieren Sie vor der Implementierung Ihrer WalkMe-Lösung grundlegende Erwartungen über das Verhalten Ihrer Benutzer und vergleichen Sie diese nach der Implementierung mit dem tatsächlichen Benutzerverhalten.
- Identifizieren Sie Fälle, in denen WalkMe-Anweisungen die Benutzererfahrung verbessern können.
- Analysieren Sie die Adoption und das Engagement von Benutzern mit den Funktionen Ihrer Website.

DXA enthält die gleichen Funktionen wie UBT. Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Kundenbetreuer.



Weitere Updates:

- Neue IDP-Integration: Ping
- Neue generische Suchintegration

- Neue Suchanbieter: ServiceNow