

Produktaktualisierungen März 2019

Mit der Version vom 17. März 2019 erhalten Sie Updates zur Verbesserung Ihrer Benutzerfreundlichkeit.

In den Produkt-Updates finden Sie kurze Beschreibungen der neuen und aktualisierten WalkMe Funktionen.

Wie erhalte ich neue Updates?

Neue Updates für den WalkMe Editor und die WalkMe Erweiterung sind am 19. März 2019 verfügbar. WalkMe Insights werden im Einzelnen schrittweise mit der Zeit aufgerüstet. Möchten Sie früher Zugriff haben? Kontaktieren Sie Ihren [WalkMe-Kontakt](#), um ein sofortiges Upgrade auf die neuen Insights anzufordern.

Die Updates werden in Ihrer aktuellen Implementierung erst nach einem erneuten Veröffentlichen 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.

Kunden-Webinar

Werfen Sie mit uns einen exklusiven Blick auf die neuen WalkMe Insights. Zusammen lernen wir, wie New Insights Ihnen dabei helfen kann, die digitale Akzeptanz auf Ihrer Website zu erkennen, damit Sie eine individuelle Strategie zur Abstimmung der Technologie auf Ihre Nutzer entwickeln können.

[Webinar ansehen](#)

Produktaktualisierungen



Entdecken Sie, wie Sie Technologie menschlicher gestalten können

Mit New Insights erhalten Sie ein Gesamtbild über die Akzeptanz auf Ihrer Plattform. Erkennen Sie, wo Benutzer Probleme mit Prozessen haben, und entdecken Sie, welche Funktionen nicht genutzt werden, damit Sie WalkMe Anwendungen entwickeln können, die Ihre Benutzer produktiver, motivierter und zufriedener machen.

[Support-Artikel über die neuen Insights lesen](#)

Verstehen Sie die Benutzerakzeptanz auf Knopfdruck

Analyse der Benutzerakzeptanz



Um Daten zur Nutzerakzeptanz zu erheben, müssen Sie bei den meisten Analysetools jedes einzelne Nutzerereignis mühsam definieren. Dies führt häufig zu einer eingeschränkten Sicht auf die

Nutzung und Beteiligung. Insights verfolgt jetzt auf Knopfdruck ALLE Nutzerereignisse auf Ihrer Website und erschließt Daten zur Nutzerakzeptanz, mit denen Sie Ihre Nutzer dabei unterstützen können, Schwierigkeiten zu überwinden, Ihre Ziele zu erreichen und mit WalkMe täglich einen größeren Nutzen aus Ihrer Software mitzunehmen.

- Die Nachverfolgung der Benutzerakzeptanz muss von jedem Kunden aktiviert werden.
- Daten zur Benutzerakzeptanz beinhalten Anwendungs- und WalkMe-Ereignisse
- Verfolgen Sie alle Benutzerereignisse mit nur einem Tastendruck - und fertig! Warten Sie einfach auf die Datenerfassung und analysieren Sie sie zu einem beliebigen Zeitpunkt.
- Bestimmen Sie jederzeit Ereignisse, Funktionen und Trichter, und erhalten sofort rückwirkende Ergebnisse
- Kontoeinstellungen ermöglichen es Ihnen, genau anzupassen, welche Daten Sie erheben
- Senden Sie mit dem WalkMe Integration Center Daten zur Benutzerakzeptanz an geschäftskritische Anwendungen wie Salesforce und Gainsight. Mit Webhooks können Sie sogar Daten an Amazon S3 senden oder Ereignisse in anderen Tools in Echtzeit auslösen.
- Der von Endbenutzern eingegebene Text wird standardmäßig nicht in die Analyse der Benutzerakzeptanz einbezogen.

[Erfahren Sie mehr über Benutzerverhaltensanalyse](#)

Bleiben Sie am Puls des Geschehens - aber heute!

Echtzeitdaten

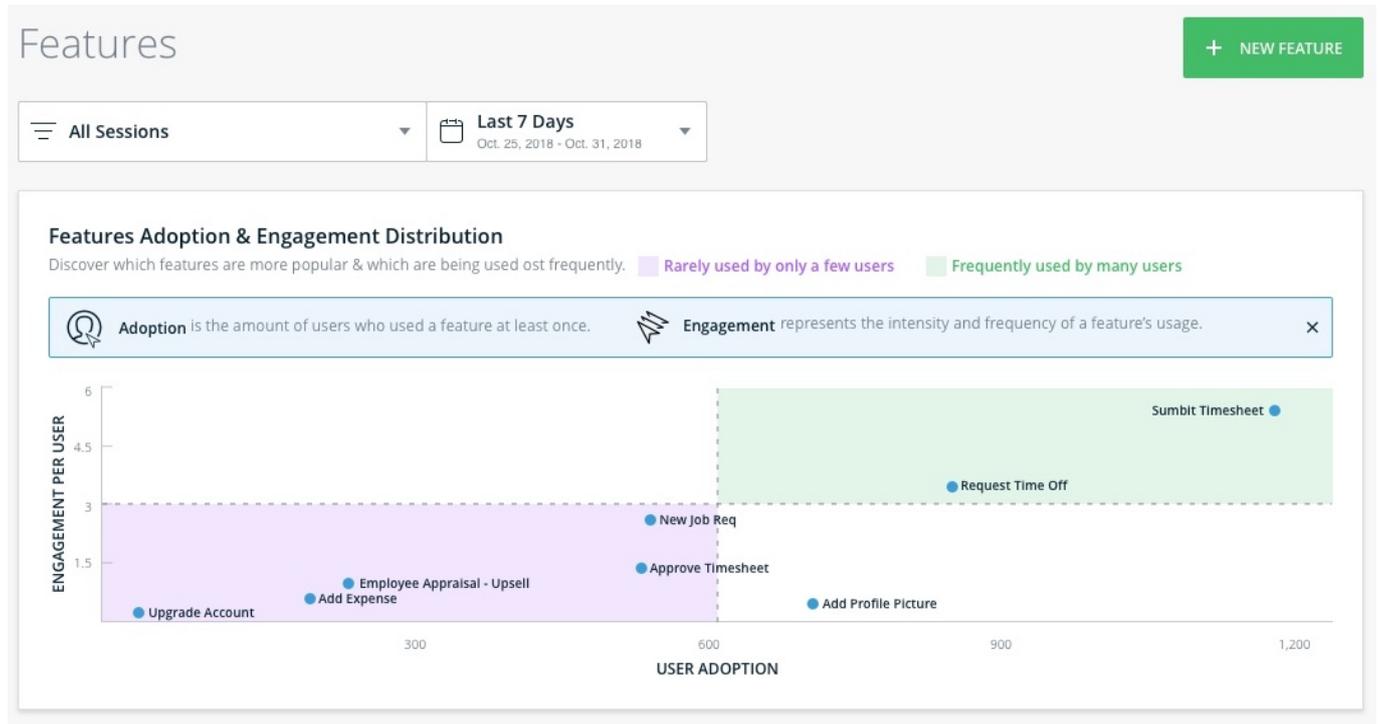


Manager und Führungskräfte treffen ihre Entscheidungen oft auf der Grundlage gestriger Daten, was zu Verzögerungen bei der Behebung von Fehlern, Support-Tickets und der Problemfeststellung in Bezug auf die Benutzerfreundlichkeit führt. New Insights basiert auf einer brandneuen Infrastruktur mit extrem schneller Leistung und Echtzeitdaten, damit Sie Ihre Anwendung heute verbessern können, denn morgen ist es einfach zu spät.

- Erleben Sie, wie Dashboards mit Zehntausenden von Datenpunkten sofort geladen werden
- Die gesamte neue Infrastruktur unterstützt täglich Milliarden von Nutzerereignissen
- Mit unseren Echtzeit-Analysen rufen Sie minutengenaue Ergebnisse ab
- Entscheidungsfindung auf der Grundlage aktueller Ereignisse, nicht der von gestern

Erfahren Sie, welche Funktionen genutzt werden und welche auf der Strecke bleiben

Funktionsadoption



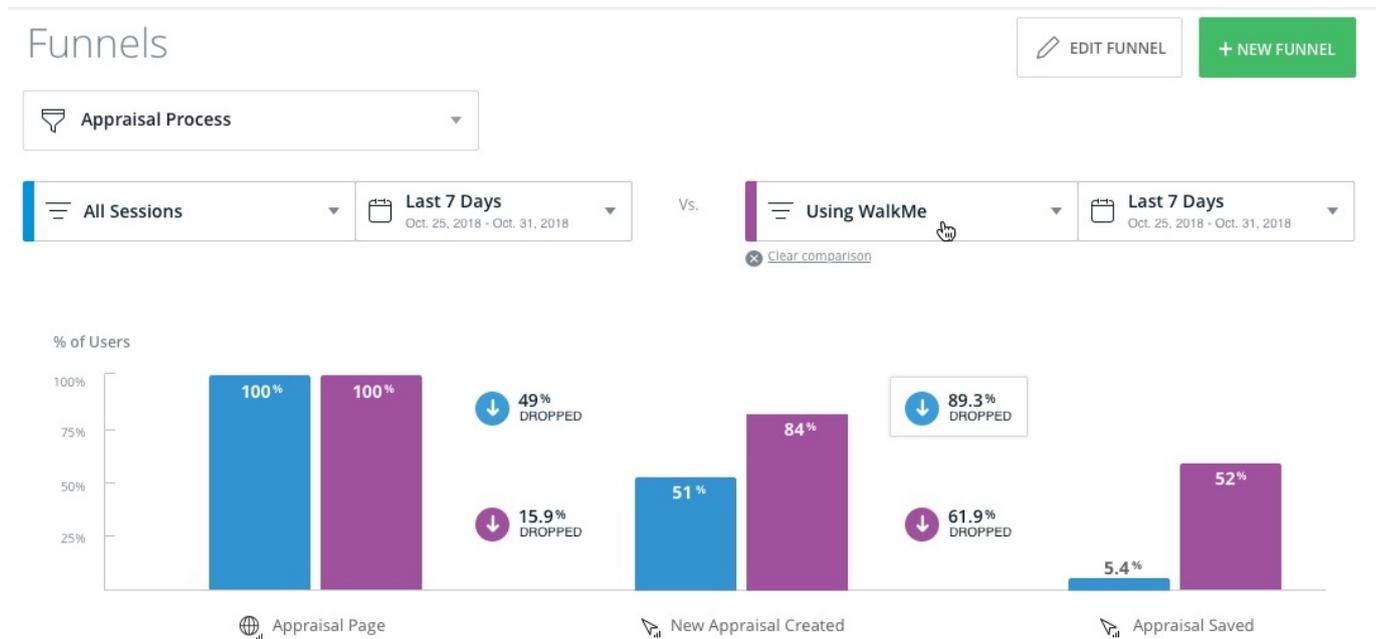
Tagtäglich werden wichtige Funktionselemente Ihrer Anwendung von Ihren Benutzern nicht genutzt, doch wissen Sie, welche Funktionen übergangen werden? New Insights verfügt über ein intuitives Dashboard, mit dem Sie schnell erkennen können, welche Funktionen von Ihren Nutzern angenommen und wie häufig sie genutzt werden. Auf diese Weise können Sie spezielle WalkMe Lösungen entwickeln, die die Akzeptanz erhöhen und einen erheblichen Geschäftswert schaffen.

- Verschaffen Sie Ihrem Unternehmen und Ihren Kunden einen Mehrwert, indem Sie Funktionen mit geringer Akzeptanz auffinden und zielgerichtete WalkMe Erlebnisse entwickeln.
- Steigern Sie den langfristigen Wert Ihrer Anwendung durch die Überwachung von selten genutzten Funktionen und die Entwicklung von WalkMe-Erlebnissen, die zu regelmäßiger Nutzung führen.
- Legen Sie mit unserem neuen Feature-Tool qualitativ hochwertige Merkmale fest.
- Das Dashboard zur sofortigen Darstellung der WalkMe-Funktionen hilft Ihnen bei der Priorisierung von WalkMe-Lösungen

[Erfahren mehr über die Funktionen](#)

Erfahren Sie, wo Benutzer in Prozessabläufen aussteigen

Trichteranalyse



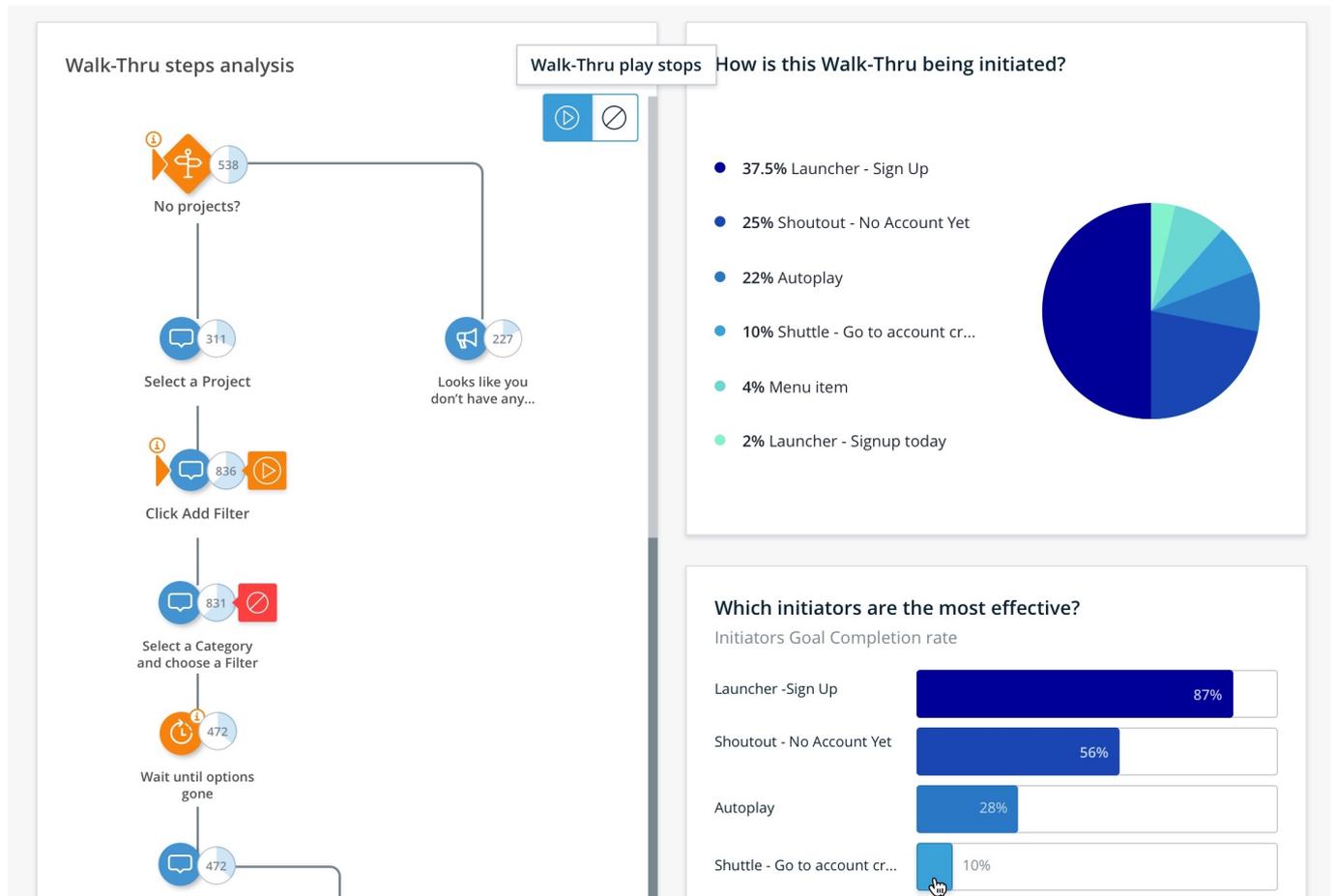
Wenn ein Benutzer in einem Prozessablauf abbricht, bedeutet dies Umsatzverluste, Zeit- und Produktivitätsverluste und kann sogar ein Hinweis auf ein schlechtes Mitarbeiter- und Kundenerlebnis sein. Bedauerlicherweise fehlt den meisten Unternehmen die Einsicht, wie sie ihren Nutzern zu mehr Erfolg verhelfen können. Mit Trichtern können Sie den Verlauf der Nutzerreise durch einen Prozess wie nie zuvor nachvollziehen und genau sehen, wo die Nutzer Schwierigkeiten haben. Die Sitzungswiedergabe bietet mehr als nur Dashboards, da Sie sich Videos von Echtzeit-Sitzungen ansehen und zielgerichtete WalkMe-Lösungen entwickeln können, die die Mitarbeiterproduktivität oder sogar ihre Konversionsraten optimieren.

- Entdecken Sie, wo es in jedem Prozess sinnvolle Abbrüche gibt
- Durch Anklicken eines beliebigen Zeitpunkts des Abbruchs oder eines Ereignisses erhalten Sie sofort eine gefilterte Liste der aktuellen Benutzersitzungen
- Klicken Sie auf eine beliebige Sitzung, um eine Videowiedergabe genau der Sitzung zu sehen, in der ein Benutzer abbricht
- Nutzen Sie Funnel Insights, um gezielt WalkMe Anleitungen, Interaktionen und Automatisierungen zu erstellen, die den Prozesserfolg verbessern.
- Hinzufügen von Vergleichsnutzergruppen, um festzustellen, ob unterschiedliche Nutzer erfolgreicher sind
- Erfahren Sie, wie WalkMe die Erfolgsraten Ihrer Benutzer durch jeden Prozess verbessert.
- Trichter (Funnels) beschreibt eine Reihe von Nutzerereignissen, die während einer einzigen Sitzung verfolgt werden.

[Erfahren Sie mehr über Trichter.](#)

Prüfen und optimieren Sie Ihre WalkMe-Lösung

WalkMe App Dashboards



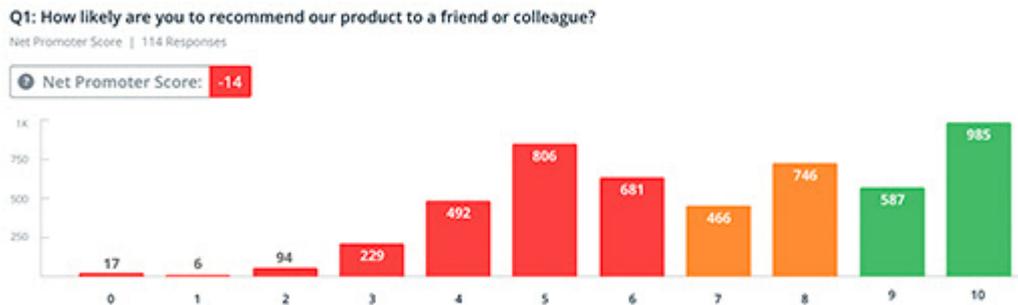
Wer eine wirksame Strategie für die digitale Akzeptanz entwickeln will, muss frühzeitig einschätzen können, was funktioniert und was verbessert werden muss, ansonsten tappt man im Dunkeln. Unsere neuen App-Dashboards eröffnen Ihnen noch mehr Einblicke in Ihre Akzeptanzstrategie und helfen, den Nutzen aus WalkMe zu erkennen sowie sinnvolle Rückmeldungen zu erhalten, wie Sie Ihre Lösungen weiterentwickeln können.

- Die neue App-Übersichtsseite bietet einen hochwertigen Überblick über WalkMe Engagement
- Informieren Sie sich, wie Sie Ihre Smart Walk-Thrus mit der neuen Kartenansicht optimieren können!
- Erfahren Sie, welche Initiatoren am effektivsten das Engagement und die Akzeptanz fördern
- Editor-Segmente werden jetzt in Insights angezeigt!

[Erfahren Sie mehr über App-Dashboards](#)

Verändern Sie Ihr Kundenerlebnis

NPS-Umfrage Dashboard und Use Journey-Analyse



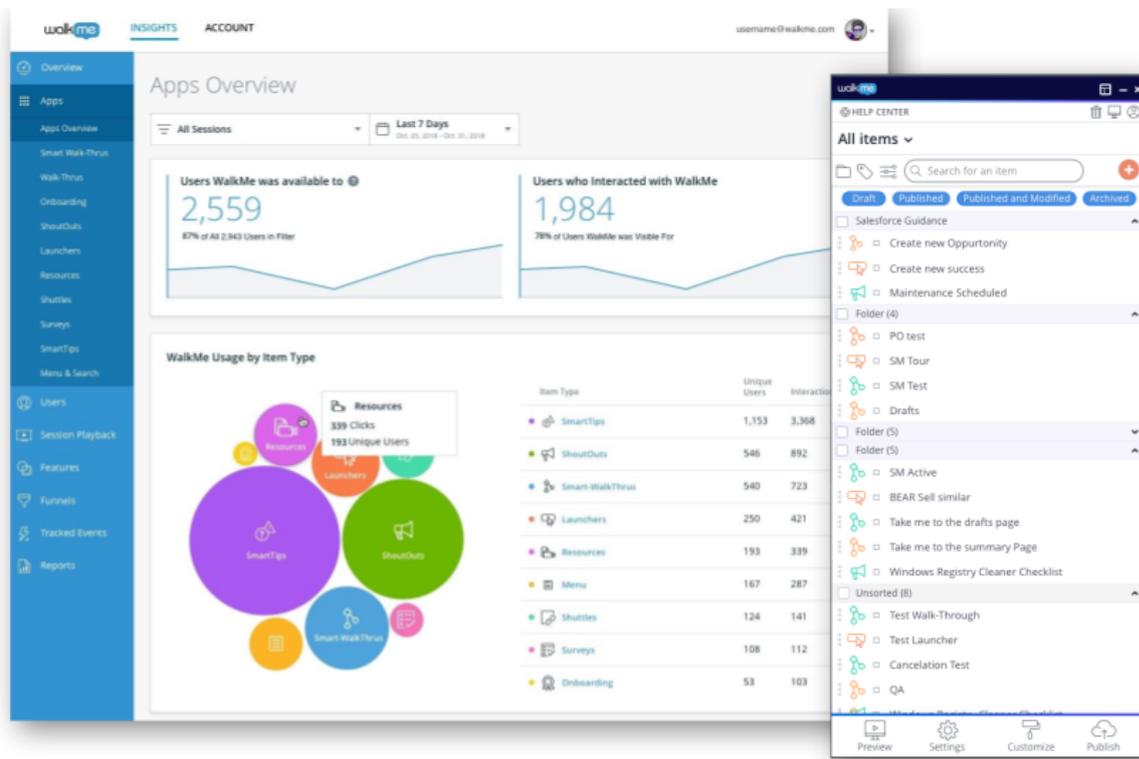
Erzeugen Sie mit New Insights überzeugte und treue Kunden. Dank unserer neuen NPS-Umfrage-Dashboards erhalten Sie sofortigen Einblick in die Kundenzufriedenheit, während Sie mithilfe von Trichtern herausfinden können, wo Ihre Nutzer zusätzliche Hilfe benötigen. Sie können sogar die Nutzung von WalkMe als Self-Service-Ressource überwachen und beobachten, wie Tickets in Echtzeit abgelehnt werden.

- NPS-Umfrageergebnisse in Dashboards – sofort einsatzbereit
- Erstellen Sie Konversionstrichter, und erfahren Sie, wie Sie Ihren Umsatz mit WalkMe steigern können.
- Binden Sie Kunden, indem Sie die Nutzung und die Softwareakzeptanz kontrollieren
- Vermeiden Sie Kundenfluktuation, indem Sie proaktiv mit Kunden in Kontakt treten, die Ihre Software in letzter Zeit nicht genutzt haben oder nur die Grundfunktionen verwenden.
- Schaffen Sie eine großartige Benutzererfahrung, indem Sie sehen, wie die Benutzer neue Funktionen erleben
- Schließen Sie Support-Tickets schneller ab, indem Sie sich Playback-Session-Videos ansehen, um das Benutzerproblem ohne langwierige E-Mail-Schleifen schnell zu verstehen.
- Beseitigen Sie Programmfehler schneller, indem Sie nach Konsolenfehlern filtern und Sitzungen an Ihre Entwicklerteams senden. Kein Zeitverlust durch das Nachstellen eines Problems, sondern einfach die aktuelle Sitzung ansehen.

[Erfahren Sie mehr über das NPS-Umfrage-Dashboard](#)

Brains and Beauty

Eine neue Benutzeroberfläche für Insights und ein frisches, neues Aussehen für den Editor



Das neue Insights wurde grundlegend überarbeitet und mit einer schönen neuen Benutzeroberfläche versehen, mit der Sie Probleme leichter erkennen und Ihren Erfolg mit WalkMe messen können. Doch damit nicht genug: Wir haben dem WalkMe Editor auch ein neues, klares und modernes Design verpasst, damit Sie jede Minute, die Sie mit der Erstellung von WalkMe Erlebnissen verbringen, genießen können.

- Der WalkMe Editor hat ein übersichtliches, neues Design, mit dem Sie sich leichter auf Ihre Inhalte konzentrieren können
- Ein völlig neues, einheitliches Erlebnis für WalkMe Insights!
 - Neue Dashboards bieten wichtige Einblicke
 - Verstehen, wo Ihre Benutzer in Prozessen mit Trichtern kämpfen
 - Mit unserem Funktionseinführungs-Dashboard erkennen Sie schnell, welche Funktionen mit WalkMe gefördert werden sollten
 - Erfahren Sie, welche App-Elemente von Ihren Benutzern häufiger genutzt werden
 - Erstellen von Filtern auf der Grundlage von Browser, Gerät, Standort und WalkMe-Nutzung - sofort einsatzbereit
 - Die neue Smart Walk-Thru Kartenansicht zeigt Ihnen, wie Benutzer die Prozesse durchlaufen
 - Und noch viel mehr!

Im Ernst, es gibt noch mehr Gründe, um das Produkt zu mögen

Klingt abgefahren, nicht wahr?

- **Aktualisieren Sie WalkMe-Inhalte noch schneller mit unserer neuen Funktion „Aus der Vorschau bearbeiten“.**

Bei der Vorschau mit dem WalkMe-Editor können Sie nun in den Bearbeitungsmodus wechseln, ein beliebiges WalkMe-Element auf dem Bildschirm auswählen und direkt in die entsprechende Bearbeitungsmaske wechseln!

[Erfahren Sie mehr über Bearbeiten aus der Vorschau](#)

- **Deutliche Leistungsverbesserungen** im WalkMe-Editor für umfangreiche Einsätze
- **Arbeiten Sie mit anderen Entwicklern zusammen - mit WalkMe Share!** Ab sofort kann jeder Smart Walk-Thru mit Kollegen und Kunden geteilt werden, und zwar direkt aus dem Editor mit einer minutengenauen Vorschau eines Smart Walk-Thru-Prozesses anhand von Screenshots.

[Erfahren Sie mehr über WalkMe Share](#)

- **Abspielen einer ganzen Reihe von SmartTips ohne Vorschau**
- **Löschen eines gesamten Ordner mit WalkMe-Inhalten im Editor**

[Erfahren Sie mehr über Ordner](#)

Möchten Sie mehr über diesen Release erfahren?



Werfen Sie mit uns einen exklusiven Blick auf die neuen WalkMe Insights. Mit New Insights erfahren Sie, wie Sie die digitale Akzeptanz auf Ihrer Website erfassen können, denn es zeigt Ihnen, wo die Nutzer mit den Abläufen Schwierigkeiten haben und welche Funktionen nicht genutzt werden. Sie werden auch erkennen, wie Sie anhand dieser Einblicke WalkMe Erlebnisse schaffen können, die Ihre Benutzer produktiver, motivierter und zufriedener machen.

[Webinar ansehen](#)