

Projektstart

Kurzübersicht

Der Projektstart ist die erste Phase des Einsatzes von WalkMe auf Ihrer Website. Ihr Digital Adoption Consultant (DAC) wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen und einen Termin vereinbaren, um Ihre geschäftlichen Herausforderungen und Ziele zu besprechen. In dieser Phase geht es darum, relevante Informationen von Ihnen zu sammeln, damit Ihr DAC eine maßgeschneiderte Lösung für Ihre Bedürfnisse entwickeln kann.

Nach diesem ersten Treffen werden Sie ein Gespräch mit Ihrem DAC führen. In diesem Gespräch arbeitet Ihr DAC mit Ihnen zusammen, um geschäftliche Herausforderungen oder Problembereiche Ihrer Website zu identifizieren. Die geschäftlichen Herausforderungen werden dann in Anwendungsfälle gruppiert, die dem DAC helfen, die für Sie wichtigsten Lösungen herauszufiltern. Ihr DAC arbeitet auch mit Ihnen zusammen, um Leistungsindikatoren festzulegen, mit denen Sie die Wirkung von WalkMe auf Problembereiche messen können. Schließlich sollten Sie wichtige Informationen über Ihre Websites bereithalten, z. B. Anmeldedaten, Benutzerinformationen und mögliche technische Schwierigkeiten.

Funktionsweise

Vor dem Projektstart findet das Account-Start statt, also das erste Treffen zwischen Ihnen und Ihrem Account Manager (AM) (Kundenbetreuer). Das Ziel dieses ersten Treffens ist es, mit Ihrem Kundenbetreuer abzustimmen, wie Ihre WalkMe-Initiative mit den Zielen Ihrer Abteilung und der gesamten Organisation in Einklang steht. Ihr AM wird Ihnen auch die Projektmethodik von WalkMe erläutern, damit Sie wissen, was Sie im weiteren Verlauf des Onboardings erwartet..

Nach dieser Einführungstreffen ist das Startgespräch das erste Treffen, das Sie direkt mit Ihrem DAC haben werden. Sie wurden zuvor von unserem Vertriebsteam informiert und werden diese Zeit nutzen, um weitere Details zu Ihren spezifischen Herausforderungen zu sammeln. Der Zweck dieses Gesprächs besteht darin, einen klaren Anwendungsfall zu ermitteln und Ihre Geschäftsziele zu klären.

Anwendungsfälle

- **Umstellung:** In diesem Fall liegt Ihr Schwerpunkt auf der Umstellung und der Bereitstellung eines nahtlosen Erfahrung, um die Markentreue zu verbessernloyalty. [Weiter Informationen über diesen Anwendungsfall finden Sie in unseren Fallstudien.](#)
- **Onboarding / Schulung:** In diesem Anwendungsfall geht es darum, die Zeit bis zur Kompetenzerlangung der Mitarbeiter durch Onboarding und Schulungen zu verkürzen. [Weiter Informationen über diesen Anwendungsfall finden Sie in unseren Fallstudien.](#)

- **Kundenbetreuung / Support:** In diesem Anwendungsfall liegt Ihr Schwerpunkt darauf, den Kunden ein einfaches, reibungsloses und belastungsfreies Online-Erlebnis zu bieten, um die Zahl der eingehenden Supportanfragen drastisch zu reduzieren. [Weiter Informationen über diesen Anwendungsfall finden Sie in unseren Fallstudien.](#)
- **Funktionsübernahme / Änderungsmanagement:** In diesem Anwendungsfall geht es darum, neue Funktionen einzuführen, die Einführung neuer Prozesse zu beschleunigen und die Supportkosten zu senken. [Weiter Informationen über diesen Anwendungsfall finden Sie in unseren Fallstudien.](#)

Fragen zum Nachdenken:

- Was sind Ihre größten Sorgen?
- Wie bieten Sie derzeit Support an?
- Wie bieten Sie derzeit Schulungen an?
- Wer sind Ihre Benutzer?

Wen sollten Sie zum Start einladen

Sie werden gebeten, einige Kollegen zu Ihrem Start einzuladen, die jeweils eine andere Rolle spielen:

- **Der Entscheidungsträger:** Laden Sie jemanden ein, der das letzte Wort bei der Genehmigung der WalkMe-Lösung hat, die Ihr DAC bereitstellen wird. Sie können wichtige Informationen darüber abgeben, was Ihre Organisation erreichen will.
- **Technische Ressource / IT:** Laden Sie jemanden aus Ihrem Entwicklungsteam ein, der Zugriff auf den Code Ihrer Website hat. Diese Person kann das WalkMe-Team über alle technischen Hindernisse informieren und über die beste Einsatzmethode beraten.
- **WalkMe Builder:** Vergewissern Sie sich, dass die Person, die letztendlich eine WalkMe Lösung im Editor erstellt, aufgenommen wird. Je früher sie in den Prozess einbezogen werden, desto reibungsloser wird der Aufbau verlaufen. Wenn Sie SE-Build-Stunden zugewiesen (gekauft) haben, kümmert sich unser Lösungsingenieur-Team um den gesamten Aufbau, aber die Teilnahme Ihrer zukünftigen WalkMe-Ersteller gibt ihnen die Möglichkeit, den Prozess kennenzulernen. Um Ihrem Ersteller den Start zu erleichtern, bieten wir Online-Kurse und ein Zertifizierungsprogramm beim Digital Adoption Institute an.