

Solutioning

Kurzübersicht

Solutioning (Lösungsfindung) ist die zweite Phase des Einsetzen von WalkMe auf Ihrer Website. Sie werden mit Ihrem Digital Adoption Consultant (DAC) zusammenarbeiten, um mögliche Lösungen für die in der Startphase identifizierten Geschäftsziele aufzuzeigen. Während dieser Phase stellt Ihr DAC einige Lösungen vor und holt Ihre Zustimmung ein.

In dieser Prozessphase erarbeitet Ihr DAC gemeinsam mit Ihnen eine Lösung, die dazu beiträgt, die in der Startphase identifizierten Herausforderungen zu verbessern. Ihre Lösungen werden unter Berücksichtigung des vorgegebenen Anwendungsfalls und der Geschäftsziele strategisch entwickelt. DACs gehen über einfache Prozessanweisungen hinaus, indem sie ihre UX-Expertise und bewährte Verfahren nutzen, um die Benutzerbeteiligung und kontextbezogenen Support sicherzustellen.

Um eine umfassende Lösung zu entwickeln, wird Ihr DAC nach den spezifischen Prozessen, Benutzerrollen, Herausforderungen, Bereichen und Inhalten fragen, die für Ihre Geschäftsziele relevant sind. Die Lösungsfindungsphase kann je nach Komplexität des Geschäftsziels mehr als ein Treffen erfordern. Am Ende der Lösungsfindungsphase wird Ihnen Ihr DAC einen Entwurf für eine Komplettlösung vorlegen.

Funktionsweise

In diesem Gespräch legt Ihr DAC Ihren Anwendungsfall fest und bestätigt die Geschäftsziele. Gemeinsam überlegen Sie sich mögliche Lösungen. Wenn Sie spezielle Build-Stunden zugewiesen haben, kann Ihr DAC diese Lösungen teilweise erstellen, um Ihre Zustimmung zu erhalten. Sobald Sie bestätigt haben, dass Ihr DAC in die richtige Richtung geht, gibt er Ihren Build an Ihren ausgewählten Ersteller und an unser Team von Solution Engineers (SE) weiter.

Zu stellende Fragen:

- Was passiert, wenn ein Benutzer diesen Walk-Thru nicht vom Anfang des Prozesses an startet?
- Welche Segmente möchten Sie erstellen?
- Wie kann ich mit meinen Nutzern erneut interagieren?
- Habe ich Lösungen geschaffen, die konsequent genutzt werden?
- Gibt es irgendwelche bekannten Probleme mit meiner Plattform, die es schwierig machen, darauf aufzubauen?
- Gibt es besondere Szenarien, die diesen Build erschweren?

Aggressive vs. passive Lösungen



Tip Tuesday

[Nehmen Sie an der Konversation in der WalkMe World Community teil!](#)