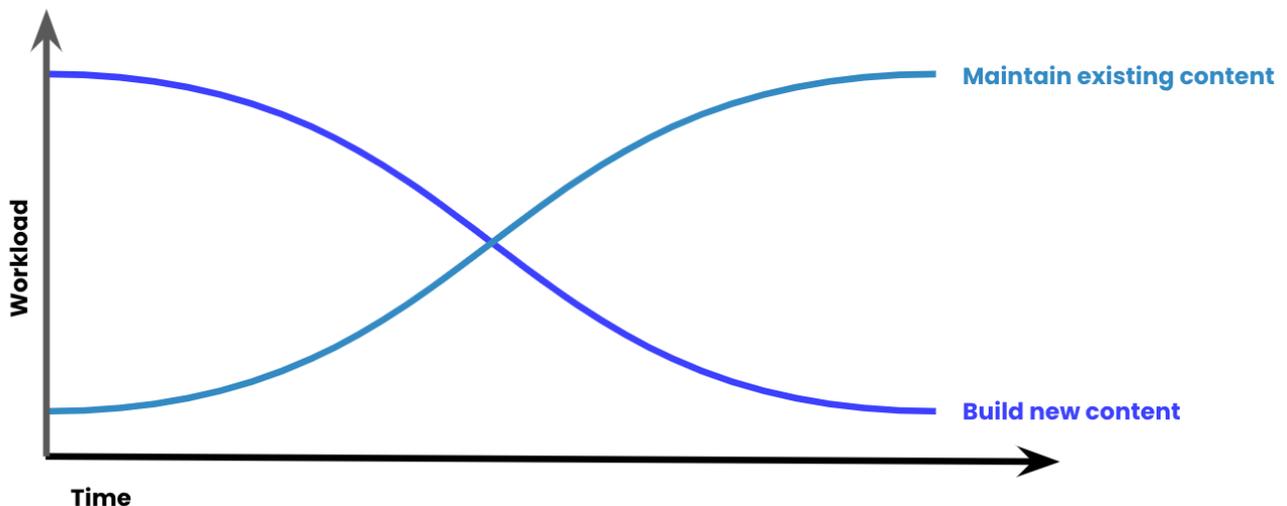


Strategie für die Inhaltspflege

Kurzübersicht

Inhalte müssen gepflegt werden, damit alle Inhalte auf der Webseite relevant, genau, aktuell, hilfreich und konform sind.

- Mit einer Strategie für die Inhaltspflege lässt sich das Risiko reduzieren, dass Benutzer auf veraltete oder fehlerhafte Inhalte zugreifen, und die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass sie sowohl die Anwendung als auch die Anleitung der Anwendung WalkMe als positiv erleben.
- Hinsichtlich der Ressourcenstrategie Ihres Centers of Excellence sollte die richtige Balance zwischen Inhaltserstellung und -pflege gehalten werden



Anmerkung

Der Pflegeaufwand sollte nicht abschreckend sein! WalkMe verfügt über viele Tools, um den Aufwand zu reduzieren, wenn Sie die Pflege als Standardprozess integrieren. [Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle am Ende dieses Artikels.](#)

3 Gründe für die Inhaltspflege

Nicht nur inhaltliche Brüche können das Leseerlebnis eines Benutzers beeinträchtigen. Eine durchdachte Strategie für die Inhaltspflege stellt sicher, dass Prozesse zur Überwachung und Optimierung **folgender Punkte vorhanden sind:**

1. Funktion **des Inhalts:** Bringt der Inhalt das, was erwartet wird?
2. Relevanz **des Inhalts:** Hat das Geschäftsziel, das dieser Inhalt ursprünglich erfüllen sollte, noch Priorität für das Unternehmen?
3. Genauigkeit **des Inhalts:** Ist die gewählte Lösung optimal zur Behebung des Problems? Wird damit die größtmögliche Wirkung erzielt?

Regelmäßige Pflege des Plattform-Releases

Bei der regelmäßigen Pflege des Plattform-Releases handelt es sich um den Prozess zur Berichtigung und Anpassung der QA und zur Inhaltspflege in Form von Plattformaktualisierungen. Davon betroffen ist vor allem der erste Grund für die Pflege: **Funktion des Inhalts** .

Obwohl sich die Veröffentlichung von WalkMe-Inhalten nicht an den Release-Zyklen der Anwendung orientieren muss, sollten Ihr CoE und/oder Ihre Projektteams für die Erstellung einer Strategie zur Pflege von Inhalten hinsichtlich der digitalen Akzeptanz *die* Entwicklungs- und Release-Zyklen der zugrunde liegenden Anwendung berücksichtigen.

Salesforce hat beispielsweise drei saisonale Releases pro Jahr. Weiß Ihr Programm-Manager darüber Bescheid, kann er die Arbeit von Projektleitern und Buildern so einteilen, dass sie 2 bis 4 Wochen vor dem saisonalen Release für Aufgaben im Zusammenhang mit der Inhaltspflege zur Verfügung stehen.

Ausrichtung an Ihrem Anwendungsteam

1. [Der Programm-Manager oder Projektleiter](#) sollte einen System-Admin, IS-, IT- oder Produktkontakt (je nach Einsatzgebiet von WalkMe) benennen und mit ihm Folgendes besprechen:
 - *Wie sieht Ihr Entwicklungs- und Pflegetzyklus derzeit auf [Plattform] aus?*
 - *Wie lange dauert es?*
 - *Welche Teams und Rollen sind beteiligt?*
2. Der Programm-Manager oder Projektleiter sollte je nach typischem Entwicklungs-, Pflege- und Release-Zyklus einen wiederkehrenden Rhythmus (z. B. 1-mal/vierteljährlich) mit 1 bis 2 dieser Kontakte einplanen. Eine Agenda für solch ein Meeting könnte wie folgt aussehen:
 - System-Admin überprüft Bereiche in der Anwendung, bei denen Änderungen zu erwarten sind
 - Der Leiter des Projekts „Digital Adoption“, in welchen Umfang WalkMe in der

- Anwendung eingesetzt werden kann, und bewertet, in welchem Maße es sich auswirkt
- Der Leiter des Projekts „Digital Adoption“ legt den Umfang der Inhaltspflege fest und weist den jeweiligen Pflegeaufgaben Builder-Ressourcen zu.

Anmerkung

Beim Beziehungsaufbau sollte das CoE-Team immer zunächst die beteiligten Personen fragen, wie gut sie mit WalkMe vertraut sind, und darauf vorbereitet sein, das eingesetzte Tool kurz vorzuführen. Siehe das [WalkMe Champion Toolkit](#) für hilfreiche Ressourcen.

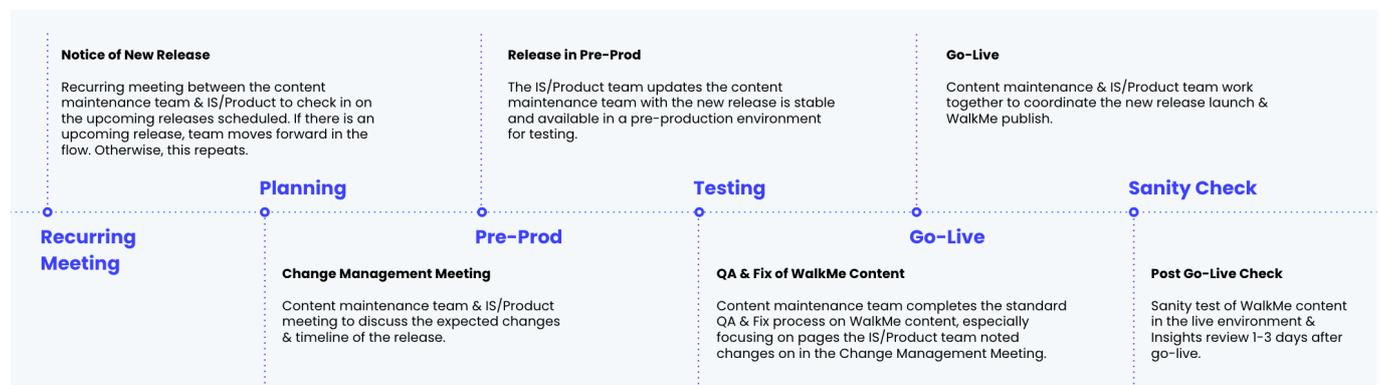
Das CoE und das Anwendungsteam sollten sich auch darauf einigen, auf welchem Niveau das Anwendungsteam in WalkMe ausgebildet sein sollte, um gut damit umgehen zu können.

Einige Anwendungsteams benötigen eventuell eher einen allgemeinen Überblick über die Funktionsweise von WalkMe sowie eine Liste der Seiten, auf denen es eingesetzt ist, andere möchten vielleicht tiefer in die Materie eintauchen. Bei Fragen zur Sicherheit sollte das CoE gegenüber dem Anwendungsteam klarstellen, dass die Sicherheit und Architektur sorgfältig geprüft wurden. Bei Bedarf kann das CoE die hier zur Verfügung stehende [Dokumentation zu Sicherheit und Compliance oder Architektur bereitstellen](#).

Ablauf für Entwicklung und Pflege

Nachfolgend finden Sie einen typischen Entwicklungs- und Pflegeablauf.

Nach Kenntnissnahme des Zeitraums und des Umfangs der Änderungen kann die Bereitstellung in einer Testumgebung erfolgen, in der Ihre Builder zur Reduzierung der anstehenden QA-Arbeit die Inhalte entwickeln können. Aufgrund ihrer hohen Bedeutung sollten Sie Ihre Entwicklungs- und Produktteams regelmäßig über die von Ihnen vorgenommenen Updates informieren, damit inhaltliche Probleme in der Zukunft vermieden werden.



Health Scan

Ein Health Scan ist eine punktgenaue umfassende Überprüfung und Bewertung Ihrer DAP-Lösungen in einem einzigen System. Bei der Bewertung werden unter anderem einige Kategorien daraufhin überprüft und analysiert, wie *sich Ihre Lösung* derzeit auswirkt.

Der Abschnitt „Wert“ des Health Scan befasst sich mit den beiden anderen Gründen für die Pflege: **Relevanz des Inhalts** und **Genauigkeit des Inhalts**.

Tipp

Sie haben noch nie einen Health Scan durchgeführt? Das Professional Services-Team von WalkMe hilft Ihnen gern bei der erstmaligen Durchführung weiter und schult Ihr CoE in Best Practices. Für weitere Informationen steht Ihnen Ihr Ansprechpartner bei Customer Success gern zur Verfügung.

Erste Schritte

Für eine erfolgreiche Pflege zu berücksichtigende Punkte

Beziehung herstellen und an IT/IS/Produkt ausrichten

Mithilfe des Berichts zu Insights Deployables dem Team eine Dokumentation darüber zur Verfügung stellen, welche Inhalte auf Ihrer Plattform verfügbar sind

Über bevorstehende Änderungen/Releases und deren Auswirkungen auf WalkMe Bescheid wissen

Umfang der Änderungen und Zeitplan kennen

Auswirkungen auf Ihren WalkMe-Entwicklungszyklus (d. h. welche neuen Inhalte müssen erstellt werden? Welche vorhandenen Inhalte müssen angepasst werden? Was wird im Backlog erfasst?)

WalkMe-Ressourcen nutzen

Mithilfe des [Activity Boards](#) und der [Insights Reports](#) nach den Plattformveröffentlichungen Probleme erkennen (siehe Tools im nächsten Abschnitt)

Die relevanten Korrekturen vornehmen

□ Testen/QA

□ Inhalte auf Plausibilität überprüfen

□ Prozess zur Fehlerbehebung nach dem Go-Live

□ Ticket- oder Tracking-System einsetzen, über das Endbenutzer Probleme melden können

□ Rahmen für die Priorisierung nach Schweregrad eines inhaltlichen Bruchs vereinbaren (z. B. System P0-P3)

- Hohes Störpotenzial: Inhalte werden mitten im Lesefluss unterbrochen, Menü wird nicht angezeigt usw.
- Geringeres Störpotenzial: SmartTip wird nicht angezeigt

Wichtige Tools und Ressourcen

Reduzieren Sie den benötigten Aufwand mithilfe folgender Pflege- und Optimierungstools im WalkMe-Produktportfolio:

	Einsatz/Nutzung des Tools	Wie Sie darauf zugreifen können	Unterstützende Links
WalkMe Shield	<ul style="list-style-type: none"> • Optimierte Tests • Automatisieren von manuellen Tests 	<ul style="list-style-type: none"> • Funktion kann auf Anfrage von Ansprechpartner bei CSM oder WalkMe aktiviert werden • Siehe unterstützende Links für unterstützte Systeme und bekannte Einschränkungen 	WalkMe Shield
Insights Reports: Deployable Report	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie Ihren IS-/Produktteams diesen Bericht zur Verfügung, damit sie wissen, welche Änderungen sich auf Ihre Inhalte auswirken können. • Zeigt den bereitstellbaren Typ und den Status des Elements an 	<ul style="list-style-type: none"> • Insights (US) • Insights (EU) 	<ul style="list-style-type: none"> • Erfahren Sie mehr über diesen und andere Ihnen zur Verfügung stehende Berichte • Zum Anschluss an den Maintenance Calculator

Maintenance Calculator	<ul style="list-style-type: none"> • Fügen Sie den Deployable Report ein und schätzen Sie den für die Pflege pro Live-Implementierung erforderlichen Zeitraum 	[Link zum Standort in Ihrem KB/Teams-Kanal hinzufügen]	
Insights Reports: Fehlerbericht	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie Ihren IS-/Produktteams diesen Bericht zur Verfügung, damit sie wissen, welche Änderungen sich auf Ihre Inhalte auswirken können. • Zeigt den bereitstellbaren Typ, den Namen und den Status des Elements an 	<ul style="list-style-type: none"> • Insights (US) • Insights (EU) 	Erfahren Sie mehr über diesen und andere Ihnen zur Verfügung stehende Berichte
WalkMe Share	<ul style="list-style-type: none"> • Optimierter funktionsübergreifender Überprüfungsprozess für WM-Inhalte • Exportieren von Inhalten für das KB-Wissensmanagement 	share.walkme.com (Anmeldung mit den Zugangsdaten für den Editor) oder über den WalkMe Editor	Supportartikel zu WalkMe Share
Activity Board	<ul style="list-style-type: none"> • Überblick über den Kontostatus (Anzahl der Systeme, Anzahl der Elemente in der Produktion, Anzahl der Teammitglieder) • Zeigt an, was funktioniert und was nicht und nutzt diese Erkenntnisse, um Inhalte zu optimieren 	console.walkme.com/activity-board	Erfahren Sie mehr zu diesem Tool
Erweiterte Suche	<ul style="list-style-type: none"> • „Suchen und ersetzen“ zur einfachen Lokalisierung von Inhaltsabhängigkeiten und zum Abschluss von Massenaktualisierungen 	Im WalkMe Editor	Mehr erfahren: Video zum Tipp am Dienstag

Additional Resources & Peer Connections

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

- Folien decks, 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