Technischer Onboarding-Leitfaden von WalkMe

Über WalkMe

WalkMe leistete mit der Digital Adoption Platform (DAP) Pionierarbeit, um die Benutzererfahrung in der überwältigenden digitalen Welt von heute zu verändern. Mithilfe von künstlicher Intelligenz, Engagement, Anleitung und Automatisierung unterstützt das transparente Overlay von WalkMe die Benutzer dabei, Aufgaben innerhalb jeder Unternehmenssoftware, mobilen und Desktop-Anwendung oder Website einfach zu erledigen. WalkMe Software, gegründet im Jahr 2011, wird weltweit von fast 2.000 Unternehmen eingesetzt, darunter 30 Prozent der Fortune-500-Unternehmen. Weitere Informationen erhalten Sie unter https://www.walkme.com/.

Die DAP von WalkMe spricht ein breites Spektrum von Bedürfnissen und Herausforderungen an, die sich aus der rasanten SaaSification des letzten Jahrzehnts und den Initiativen zur digitalen Transformation ergeben, die alle Branchen in immer schnellerem Tempo durchlaufen.

WalkMe-Lösungen werden sowohl bei Mitarbeitern als auch bei Kunden eingesetzt, um die Benutzer zu leiten und sie in jedem Web-, Desktop- und Mobilerlebnis zum Handeln zu bewegen. Zu den Ergebnissen gehören höhere Einnahmen, schnellere Adoption, geringere Schulungszeiten und -kosten, niedrigere Support-Kosten und eine allgemeine Steigerung der Benutzerfreundlichkeit, Produktivität und Zielerreichungsraten.

WalkMe hat bis heute 31 Branchenauszeichnungen erhalten, darunter Forbes Cloud 100 World's Best Cloud Copanies, Deloitte Fast 500 Nordamerika (Platz 6 in der Softwarebranche, insgesamt Platz 13) und die Gartner Cool Vendor. WalkMe hat seinen Hauptsitz in San Francisco (CA), mit US-Büros in New York (NY) und Raleigh (NC) sowie Vertretungen und Niederlassungen rund um den Globus, mit über 500 Mitarbeitern weltweit.

Was ist WalkMe?

WalkMe – die Enterprise Class Guidance and Engagement Platform – motiviert Benutzer bei der Nutzung von Software oder Websites zum Handeln. WalkMe wird von Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen und Sektoren eingesetzt, um die Verkaufs- und Konversionsraten zu steigern, die Benutzererfahrung zu erhöhen, die Supportkosten zu reduzieren und die Produktivität der Mitarbeiter zu verbessern.

Umfassende Schritt-für-Schritt-Anleitungen erfolgen durch eine Sequenz von Sprechblasen mit Tipps, ohne dass der Benutzer den Bildschirm verlassen, Video-Tutorials ansehen oder langatmige Handbücher oder FAQ-Seiten lesen muss.

Der kontext-intelligente Algorithmus von WalkMe sorgt dafür, dass die richtigen Personen zur richtigen Zeit die richtige Anleitung erhalten. WalkMe ist spezifisch für Benutzerrollen, Aufgaben, Aktionen und Geräten. WalkMe passt sich exakt an jede Bildschirmgröße und -auflösung an. Und dies alles erfolgt ohne Änderungen an oder Integration in der zugrundeliegenden Software. Für die Verwendung von WalkMe ist kein Download erforderlich.

Die WalkMe-Erfahrung

Die WalkMe-Erfahrung gliedert sich in drei verschiedene Erfahrungen, je nachdem, ob der Benutzer an der Erstellung von Inhalten innerhalb des WalkMe-Editors arbeitet, die erstellten Inhalte innerhalb der Website als Endbenutzer betrachtet oder versucht, die Analysedaten innerhalb der Analyseplattform von WalkMe, Insights, auszuwerten, um mehr über die Endbenutzererfahrung zu erfahren.

Aus diesem Grund haben wir den technischen Onboarding-Leitfaden in drei verschiedene Unterleitfäden aufgeteilt, die auf den Onboarding-Prozess zugeschnitten sind

Player – Die WalkMe Endbenutzer-Erfahrung
Editor – Die WalkMe Builder-Erfahrung
Insights – Die WalkMe Analytics-Erfahrung