

Übersicht über die WalkMe Apps

Kurzübersicht

WalkMe besteht aus mehreren Apps, die Ihnen helfen, Ihre Geschäftsziele zu erreichen. Wir werden im Folgenden auf jede dieser Möglichkeiten eingehen.

Smart Walk-Thrus

Führen Sie Benutzer durch einen Prozess

Smart Walk-Thrus vereinfachen die Benutzererfahrung, indem sie im richtigen Moment eine Anleitung auf dem Bildschirm bereitstellen, damit Ihre Kunden jede Aufgabe erfolgreich erledigen können. Mit einfachen Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die in Echtzeit zur Verfügung stehen, führen Sie die Benutzer durch alle Arten von Online-Prozessen, z. B. indem Sie neuen Mitarbeitern zeigen, wie sie einen Lead oder ein Konto zu Ihrem CRM hinzufügen können. Smart Walk-Thrus verwenden einen neuen visuellen Ansatz, der ähnlich wie ein Ablaufdiagramm die Schritte, die ein Benutzer macht, klar aufzeigt. Smart Walk-Thru-Abläufe sind einfacher zu erstellen und zu verwalten als klassische Walk-Thrus und bieten dennoch die gleiche Erfahrung in der Unternehmensführung.

[Weitere Informationen](#)

Launchers

Fügen Sie Ihrer Website kontextbezogene Anleitungen hinzu

Launchers sind Schnellstart-Schaltflächen, die auf einer Website platziert sind. Launchers führen nach dem Anklicken Aktionen aus, wie z. B. die Wiedergabe eines Smart Walk-Thrus, einer Resource, eines Shuttles oder ein Set von Validierungs-SmartTips. Launchers sind äußerst effektiv bei der Steigerung der Benutzerbindung mit Ihrer Website und bei der Lösung gängiger Schnittstellenprobleme. Für Benutzer, die möglicherweise nicht über die Existenz von Support-Ressourcen im Player-Menü informiert sind, können Sie ihre Herausforderung vorhersehen und einen Launcher direkt dort einsetzen, wo zusätzliche Anleitung erforderlich sein könnte.

[Weitere Informationen](#)

ShoutOuts

Fügen Sie Handlungsaufforderungen zu Ihrer Website hinzu

ShoutOuts sind aufmerksamkeitsstarke Botschaften, die Ankündigungen fördern und zur Interaktion anregen. ShoutOuts können mit einer Aktionsschaltfläche erstellt werden, die ein anderes WalkMe-Element startet. Mit nur einem Klick kann der Benutzer einen Smart Walk-Thru starten, eine Video- oder Artikel-Resource abspielen, einen Shuttle zu einer anderen Seite aktivieren oder das Player-Menü öffnen. ShoutOuts können werbewirksam sein, um ein neues Produkt, eine Funktion oder einen Preis zu präsentieren! In einer CRM-Einstellung können ShoutOuts verwendet werden, um Benutzer zu informieren, dass Ihre Website wegen Wartungsarbeiten heruntergefahren wird, oder um Ihre Mitarbeiter daran zu erinnern, Aktivitäten zu protokollieren.

[Weitere Informationen](#)

SmartTips

Stellen Sie Anleitung und Unterstützung auf Formularen bereit

SmartTips helfen beim Umgang mit bestimmten Vorgängen oder Formularen auf Ihrer Website, bei denen Benutzer häufig Fehler machen, weil es auf der Seite keine ausreichenden Anweisungen gibt. SmartTips sind ideal für die Bearbeitung von problematischen Formularen, aber auch um die eingegebenen Informationen zu validieren. SmartTips dienen sowohl der Anleitung als auch der Validierung: Sie liefern zusätzliche Informationen zu dem, was auf der Seite oder in einem Eingabefeld angezeigt wird, sowie Echtzeit-Feedback zu Eingaben vor dem Absenden des Formulars.

[Weitere Informationen](#)

Resources

Beziehen Sie vorhandene Artikel und Videos mit ein

Resources sind Verknüpfungen zu Artikeln oder Videos, die Sie bereits erstellt haben. Diese können kurzfristig in das Player-Menü integriert werden, bis ein Smart Walk-Thru fertig ist, oder dauerhaft, um tiefere Einblicke hinzuzufügen oder um Themen anzusprechen, die in einem Smart Walk-Thru nicht einfach erklärt werden können. Mit Resources können Sie neue Richtlinien erklären oder eine neue Funktion zeigen oder präsentieren.

[Weitere Informationen](#)

Onboarding

Schulen Sie neue Benutzer spielend leicht

Das Onboarding ist eine To-do-Liste für Ihre Benutzer. Onboarding Tasks ermöglicht es den Benutzern, ihren Fortschritt zu sehen, während sie sich durch die Aufgaben bewegen. Dadurch wird die Erfahrung spielerischer und es spornt sie an, mehr Aufgaben zu erledigen und sich mit WalkMe zu beschäftigen. Onboarding eignet sich dazu, Neueinstellungen in einer Reihe von Aufgaben zu schulen oder die Benutzer über weitreichende Änderungen in Ihrer Plattform zu informieren. Wenn Onboarding für neue Benutzer Ihrer Website aktiviert ist, hilft es Ihnen, die besten Funktionen Ihrer Website zu präsentieren und die Benutzer zu überzeugen!

[Weitere Informationen](#)

Shuttles

Fügen Sie Lesezeichen zu häufig verwendeten Seiten hinzu

Shuttles sind effiziente Verknüpfungen zu anderen Seiten, ähnlich wie ein Lesezeichen. Diese können als Links in das Player-Menü integriert werden, um einen schnellen und einfachen Zugriff auf diese Stellen zu ermöglichen. Sobald ein Benutzer auf ein Shuttle klickt, erfolgt die Weiterleitung zu der angegebenen URL. Die neue Seite kann im gleichen Fenster oder in einer neuen Registerkarte laden. Mit Shuttles können Sie Ihren Nutzern Zugang zu häufig verwendeten Berichten bieten, Vorlagen oder Ressourcen freigeben, die nicht auf Ihrer Website gehostet werden, oder die Nutzer sogar direkt zu einer Anmeldeseite führen.

[Weitere Informationen](#)

Surveys

Stellen Sie Ihren Benutzern Fragen

WalkMe Surveys dienen der Erfassung von Feedback von Benutzern, und diese Daten können in WalkMe Analytics nachverfolgt werden. Surveys können in jeder Phase Ihres WalkMe Aufbaus implementiert werden: als anfänglicher Fragebogen für Benutzer, um Probleme zu lokalisieren, oder als Teil von Smart Walk-Thrus und Launchers, um laufende Daten zu erfassen und Wissen zu bewerten. Surveys können mit verschiedenen Fragetypen angepasst, zum Abspielen mit einer bestimmten Häufigkeit eingestellt und zum automatischen Abspielen konfiguriert werden.

[Weitere Informationen](#)

ActionBot

Vereinfachen und automatisieren Sie die Benutzererfahrung

WalkMe ActionBot erkennt die Anforderungen der Benutzer und automatisiert Aufgaben für sie. Der ActionBot ist API-frei und verwendet eine natürlich-sprachige Chat-Schnittstelle. Dadurch wird die digitale Übernahme so einfach wie das Führen eines Gesprächs. Der ActionBot verbessert die Kunden- und Mitarbeitererfahrung, da er Unklarheiten, Fehler und Enttäuschungen beseitigt und gleichzeitig die Benutzer bei der Erledigung von Aufgaben unterstützt.

[Weitere Informationen](#)

Suche

Integrieren Sie Ihre aktuelle Wissensdatenbank

Die Integration von Suchanbietern ermöglicht es Ihnen, Ihre WalkMe-Elemente mit Ihrer vorhandenen Wissensdatenbank oder den Ressourcen Ihres Support-Centers zu ergänzen. Nach der Aktivierung liefert eine innerhalb des Widgets durchgeführte Suche Ergebnisse aus den angegebenen Domänen, sodass Ihr vorhandener Inhalt neben Ihrem WalkMe-Inhalt im Editor angezeigt wird.

[Weitere Informationen](#)

Help Desk

Verlinken Sie direkt zu Ihrer Support-Website

Die Help Desk Integration bietet innerhalb des WalkMe Player-Menüs einen direkten Link zu Ihrer Support-Website. Durch die Aufnahme einer Support-Website in das Player-Menü können Endbenutzer, die im Player-Menü nach Unterstützung suchen und die gesuchten Informationen nicht finden, mit nur einem Klick dorthin navigieren.

[Weitere Informationen](#)

Live Chat

Integrieren Sie Ihren derzeitigen Chat-Provider

Die Live Chat Integration ermöglicht es Ihnen, Ihren derzeitigen Livechat-Anbieter in WalkMe zu integrieren, sodass den Benutzern eine zentrale Anlaufstelle für Hilfe zur Verfügung steht. Wenn Benutzer die benötigten Informationen nicht finden können, besteht die Möglichkeit, auf den im Player eingebetteten Live Chat-Link zu klicken, um weitere Informationen zu erhalten.

[Weitere Informationen](#)

TeachMe (Courses)

Gestalten Sie interaktives Lernen für Benutzer

TeachMe (Kurse) ist eine App, mit der Sie Ihre WalkMe-Erfahrungen in Lernmodule und komplette Kurse verpacken können. Im Gegensatz zu anderen Lernplattformen ermöglicht es TeachMe den Benutzern, das System Ihrer Website bei der Benutzung zu erlernen, ohne zwischen Systemen und Bildschirmen hin und her wechseln zu müssen. Das Lernen steht ihnen in Ihrer Anwendung zur Verfügung, wenn es am relevantesten für sie ist.

[Weitere Informationen](#)

Was passiert als Nächstes?

□ Digital Adoption Institute

- Besuchen Sie den Kurs [WalkMe Apps Intro](#) (Einführung in WalkMe-Apps) im DAI
- Sie haben noch kein DAI-Konto? [Melden Sie sich hier an.](#)