

WalkMe Onboarding-Prozess - Übersicht

Kurzübersicht

Willkommen an Bord, wir freuen uns, Ihre WalkMe Reise gemeinsam mit Ihnen zu beginnen!

Vom Projektstart bis zur Inbetriebnahme ist alles, was Sie über Ihre Reise wissen müssen, hier in vier Hauptschritten zusammengefasst. Um mehr darüber zu erfahren, sollten Sie sich die einzelnen Abschnitte genauer ansehen.

Um sicherzustellen, dass unsere Kunden einen erstklassigen, auf sie zugeschnittenen Support erhalten, sind unsere Experten als ständige Ansprechpartner für sie da.

Schauen Sie sich die [verfügbaren Services](#) an, die Ihnen als WalkMe-Kunden zur Verfügung stehen.

1. Projektstart

Sie beginnen Ihre Reise mit einem einführenden Startgespräch mit Ihrem Account Manager (AM) (Kundenberater). Das Ziel dieses ersten Treffens ist es, mit Ihrem AM 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 ersten Besprechung werden Sie von Ihrem Digital Adoption Consultant (DAC) für ein Treffen angerufen, um Ihr Projekt eingehender zu besprechen. Der Zweck dieses Gesprächs ist es, Ihre Geschäftsziele, den Zeitplan, den Sitzungsrhythmus und andere allgemeine Projektsteuerungsmaßnahmen für den weiteren Verlauf des Onboarding-Prozesses zu klären. Daraufhin kann Ihr DAC eine maßgeschneiderte Lösung erstellen, die Ihren Bedürfnissen entspricht. In dieser Phase des Prozesses wählen Sie auch eine Bereitstellungsmethode aus und diskutieren die verschiedenen verfügbaren Optionen mit unserem Team. Für den Anruf zum Projektstart bereiten Sie sich am besten vor, indem Sie intern Ihre Geschäftsziele besprechen. Überlegen Sie, welche Metriken Sie verbessern möchten und notieren Sie alle technischen Probleme, die Sie bei der Implementierung von WalkMe auf Ihrer Website haben. [Weitere Informationen zum Projektstart.](#)

2. Lösungsfindung

In dieser Phase des Prozesses wird Ihr DAC seine UX-Expertise nutzen und mit Ihnen zusammenarbeiten, um sich einen Lösungsplan vorzustellen und zu erstellen, der zur Verbesserung der in der Startphase identifizierten Herausforderungen beiträgt. Der Anwendungsfall und die Geschäftsziele werden diese Vision leiten. Diese Vision geht über die Verfahrensanweisung hinaus und nutzt unsere bewährten Verfahren, um Engagement und kontextbezogenen Support zu bieten.

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. [Weitere Informationen über die Lösungsfindung.](#)

3. Erstellen und Implementieren

Endlich ist die Zeit gekommen, mit dem Erstellen zu beginnen! Ihr DAC wird Ihre Zustimmung zu der vorgeschlagenen Lösung einholen. Er wird Ihnen zeigen, wie sich diese Lösung auf Ihre KPIs auswirkt. Sobald Sie sich auf eine Lösung geeinigt haben, kann Ihr Entwickler mit der Erstellung der Lösung beginnen! Andernfalls, wenn Sie SE-Build-Stunden zugewiesen (gekauft) haben, wird unser Solution Engineers (SE)-Team (Lösungsingenieur-Team) sich an die Arbeit machen, um Ihre Implementierung zu erstellen. Sie können mehrere Überprüfungszyklen mit unserem SE-Team durchlaufen, um sie an Ihre Anforderungen anzupassen. Nach der Genehmigung wird Ihr Projekt an unser Qualitätssicherungsteam (QA) weitergeleitet, das es testet, um die bestmögliche Version zu gewährleisten. [Weitere Informationen über die Implementierung.](#)

4. In Betrieb gehen

In der letzten Phase Ihrer Implementierung stellen Sie Ihre Lösung bereit, indem Sie Ihre WalkMe-Elemente veröffentlichen. Zwei Wochen nach der Ersteinführung setzt sich Ihr DAC mit Ihnen in Verbindung, um die WalkMe Analytics-Daten zu überprüfen und sicherzustellen, dass Ihre Lösung wie geplant funktioniert. Ihr DAC kann auf der Grundlage der Daten in einem iterativen Prozess einige Änderungen vorschlagen. Nach diesem Treffen mit Ihrem DAC nach der Inbetriebnahme ist Ihr Dienstleistungsauftrag abgeschlossen und Ihr AM wird wieder als Hauptansprechpartner eintreten. In dieser Phase wird Ihr AM Sie beraten und Ihnen neue Phasen für Ihre Implementierung empfehlen, die zu sinnvollen Ergebnissen für Ihr Unternehmen führen. [Weitere Informationen zur Live-Schaltung.](#)