

Aperçu du processus d'Onboarding WalkMe

Aperçu général

Bienvenue à bord, nous sommes heureux de commencer votre parcours WalkMe avec vous !

Allant de l'élaboration à la mise en service de votre système, tout ce que vous avez besoin de savoir sur votre parcours est résumé ici en quatre étapes principales. Pour en savoir plus à leur sujet, lisez attentivement chaque section.

Pour vous assurer que nos clients reçoivent une expérience d'assistance de classe mondiale qui leur est adaptée, nos experts sont votre point de contact constant.

Découvrez les [services qui vous sont disponibles](#) en tant que client WalkMe.

1. Élaboration du projet

Vous commencerez votre parcours avec un appel initial d'élaboration de compte avec votre gestionnaire de compte (AM). L'objectif de cette première réunion est de vous aligner avec votre gestionnaire de compte sur la manière dont l'initiative WalkMe s'adapte aux objectifs de votre service ou de toute votre organisation. Votre AM décrira également la méthodologie du projet WalkMe afin que vous sachiez à quoi vous attendre pour le reste de l'Onboarding.

Après cette première réunion, vous échangerez un appel avec votre consultant d'adoption numérique (DAC) pour discuter plus en profondeur de votre projet. L'objectif de cet appel est de clarifier vos objectifs commerciaux, la fréquence de vos réunions et d'autres gouvernances de projet générales pour le reste de votre processus d'onboarding. Cela permettra à votre DAC de créer une solution personnalisée qui répond à vos besoins. À ce stade du processus, vous sélectionnerez également une méthode de déploiement et discuterez des différentes options disponibles avec notre équipe. La meilleure façon de préparer un appel d'élaboration est de discuter des objectifs commerciaux en interne. Pensez aux mesures que vous souhaitez améliorer et notez les problèmes techniques que vous rencontrez avec WalkMe sur votre site. [En savoir plus sur l'élaboration du projet.](#)

2. Solution

À ce stade du processus, votre DAC utilisera son expertise UX et collaborera avec vous pour imaginer et créer un plan de solution qui aidera à améliorer les défis identifiés pendant l'étape de

l'élaboration. Le cas d'utilisation et les objectifs commerciaux guideront cette vision. Cette vision va au-delà de l'instruction du processus et utilise nos meilleures pratiques éprouvées pour fournir de l'engagement et une assistance contextuelle.

Pour créer une solution complète, votre DAC vous posera des questions sur les processus spécifiques, les rôles d'utilisateur, les enjeux, les zones et le contenu qui sont pertinents pour vos objectifs commerciaux. La phase de solution peut exiger plus d'une réunion en fonction de la complexité de l'objectif commercial. À la fin de la phase de solution, votre DAC vous présentera les grandes lignes d'une solution complète. [Apprenez-en plus sur la création de solution.](#)

3. Construction et mise en œuvre

Il est à présent temps de passer à la construction ! Votre DAC demandera votre approbation pour la solution proposée. Votre DAC montrera comment cette solution affectera vos KPI. Une fois que la solution a été acceptée, votre constructeur peut commencer à créer la solution ! Sinon, si vous avez attribué (acheté) des heures de construction SE, notre équipe d'ingénieurs de solution (SE) se chargera de construire votre exécution. Vous pouvez passer par plusieurs cycles de révision avec notre équipe SE afin d'adapter la construction à vos spécifications. Une fois la construction approuvée, votre projet sera envoyé à notre équipe d'assurance qualité (QA) pour être testé afin de vous assurer d'obtenir la construction la plus puissante possible. [Apprenez-en plus sur la mise en œuvre.](#)

4. Mise en service

Pendant la phase finale de votre mise en œuvre, vous déploierez votre solution en publiant vos éléments WalkMe. Deux semaines après votre déploiement initial, votre DAC prendra contact avec vous pour revoir les données de WalkMe Analytics et s'assurer que votre solution fonctionne comme prévu. Votre DAC peut suggérer certaines modifications en fonction des données d'un processus itératif. Après cette réunion post-mise en service avec votre DAC, vos services d'engagement seront achevés et votre AM redeviendra votre point de contact principal. À ce stade, votre AM vous aidera à consulter et à recommander de nouvelles phases de mise en œuvre qui contribueront à des résultats utiles pour votre entreprise. [En savoir plus sur la mise en service.](#)