

Élaboration du projet

Aperçu général

L'élaboration du projet est la première étape du déploiement de WalkMe sur votre site. Votre consultant en adoption numérique (DAC) vous contactera et planifiera une réunion pour discuter de vos enjeux et de vos objectifs commerciaux. Au cours de cette étape, les informations pertinentes sont réunies pour permettre à votre DAC de développer une solution personnalisée qui répond à vos besoins.

Après cette première réunion, votre échangerez un appel avec votre DAC. Au cours de cet appel, votre DAC travaille avec vous pour identifier les enjeux commerciaux ou les domaines qui posent un problème sur votre site. Les enjeux commerciaux sont ensuite regroupés en cas d'utilisation, ce qui aide le DAC à dégager les solutions les plus pertinentes pour vous. Votre DAC travaille également avec vous pour établir des indicateurs de performance clés afin de mesurer l'impact de WalkMe sur ces domaines problématiques. Enfin, préparez-vous à fournir des informations importantes sur vos sites, comme les identifiants du site, les informations utilisateur et les difficultés techniques potentielles.

Comment ça marche

Avant l'élaboration du projet, vous passez par l'élaboration du compte. Il s'agit de la première réunion entre vous et 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 gestionnaire de compte décrira également la méthodologie du projet WalkMe afin que vous sachiez à quoi vous attendre pour le reste de l'Onboarding.

Après cette réunion d'introduction, l'appel d'élaboration sera la première réunion que vous aurez directement avec votre DAC. Ce dernier a été précédemment informé par notre équipe de vente, mais il profitera de cette réunion pour recueillir davantage de détails sur vos défis spécifiques. L'objectif de cet appel est d'établir un cas d'utilisation clair et de clarifier vos objectifs commerciaux.

Cas d'utilisation

- **Conversion** : dans ce cas d'utilisation, vous vous focalisez sur la conversion et sur l'offre d'une expérience fluide pour améliorer la loyauté à la marque. [Apprenez-en plus sur ce cas d'utilisation en consultant nos Études de cas.](#)
- **Onboarding / Formation** : pour ce cas d'utilisation, l'objectif est d'accélérer l'acquisition de compétences d'un employé grâce à un Onboarding et à une formation. [Apprenez-en plus sur ce](#)

[cas d'utilisation en consultant nos Études de cas.](#)

- **Centre d'assistance** : dans ce cas d'utilisation, votre objectif est d'assurer une expérience en ligne simple, fluide et sans tracas pour vos utilisateurs afin de réduire le nombre de demandes d'assistance. [Apprenez-en plus sur ce cas d'utilisation en consultant nos Études de cas.](#)
- **Adoption de fonctionnalité / Gestion du changement** : ce cas d'utilisation concerne l'introduction de nouvelles fonctionnalités, l'accélération de l'adoption de nouveaux processus et la réduction des coûts en assistance. [Apprenez-en plus sur ce cas d'utilisation en consultant nos Études de cas.](#)

Questions à envisager :

- Quels sont vos plus grands points faibles ?
- Comment se présente votre offre d'assistance actuelle ?
- Comment fournissez-vous actuellement vos formations ?
- Qui sont vos utilisateurs ?

Qui inviter à l'élaboration

Pour votre réunion d'élaboration, vous serez enjoint à inviter quelques collègues, chacun avec un rôle différent :

- **Le preneur de décision** : Invitez quelqu'un qui participe à la prise de décision relative à l'approbation de la solution WalkMe que vous fournira votre DAC. Cette personne peut fournir un contexte important sur ce que l'entreprise essaie de réaliser.
- **Une ressource technique ou informatique** : Invitez quelqu'un de votre équipe de développement qui a accès au code de votre site. Cette personne peut informer l'équipe WalkMe de tout barrage technique et apporter des conseils sur la meilleure méthode de déploiement.
- **Un constructeur WalkMe** : Assurez-vous d'inclure la personne qui sera menée à construire une solution WalkMe dans l'éditeur. Plus tôt cette personne est impliquée dans le processus, plus la construction sera fluide. Si vous avez attribué (acheté) des heures de constructions SE, alors notre équipe d'ingénieurs de solutions (SE) se charge de toute la construction. Toutefois, assurer la présence de votre constructeur WalkMe aux réunions lui donne la chance d'en apprendre plus sur le processus. Pour aider votre constructeur à commencer, nous offrons des cours en ligne et un programme de certification sur la plateforme d'adoption numérique.