

Gestion des autorisations de l'utilisateur

Aperçu rapide

La gestion des autorisations de l'utilisateur est un processus standardisé pour l'octroi du nouvel accès à l'Éditeur, l'ajustement du niveau d'accès en fonction de l'ensemble de compétences croissant et de l'administration/surveillance des autorisations de l'utilisateur.

Voir [Rôles et autorisations](#) pour l'architecture de gestion des utilisateurs dans le Centre d'administration.

Comment cela affecte votre programme

□ Avantages de la mise en œuvre

- Temps d'administration du gestionnaire de programme et/ou du chef de projet réduit (Active la visibilité et les commandes de risque)
- Fondation pour le processus d'activation du créateur et de mise en valeur
- Réponse efficace à l'augmentation des demandes pour l'Éditeur et/ou Insights à mesure que votre programme se développe

□ Risques liés à l'absence de mise en œuvre

- Expérience sous-optimale de l'utilisateur final
- Sentiment négatif des parties prenantes de l'entreprise/scores NPS
- Risque possible que les utilisateurs non certifiés publient dans un environnement direct et causent une expérience de l'utilisateur final négative

Éléments de la gestion des autorisations de l'utilisateur

Accorder un nouvel accès

Un processus formel pour l'entrée, l'examen et la fourniture d'accès aux nouveaux membres de l'équipe en fonction des normes établies.

Par où commencer :

- **Créer un formulaire de demande** : Un modèle de formulaire d'e-mail/de réception que les utilisateurs sont tenus de remplir pour demander l'accès
- **Créer un modèle de réponse au formulaire de demande** : Si le nouvel ajout est un chef de

projet ou un créateur, inclure des liens vers les cours DAI pertinents par rôle

Mise à niveau du niveau d'accès

Le processus de mise en valeur de l'accès à certains utilisateurs lorsqu'ils remplissent les critères définis.

Par exemple, un parcours du créateur commence par un accès limité à la publication - à mesure que la compétence du créateur augmente, il gagne des autorisations de publication.

Par où commencer :

- **Documentation sur les « niveaux » du créateur :** Que doit faire un créateur pour gagner des droits de publication ? (par exemple, Prendre X # de cours DAI ; Terminer X # de projets ; Terminer X # d'heures d'observation avec un créateur certifié)

Audits et administration

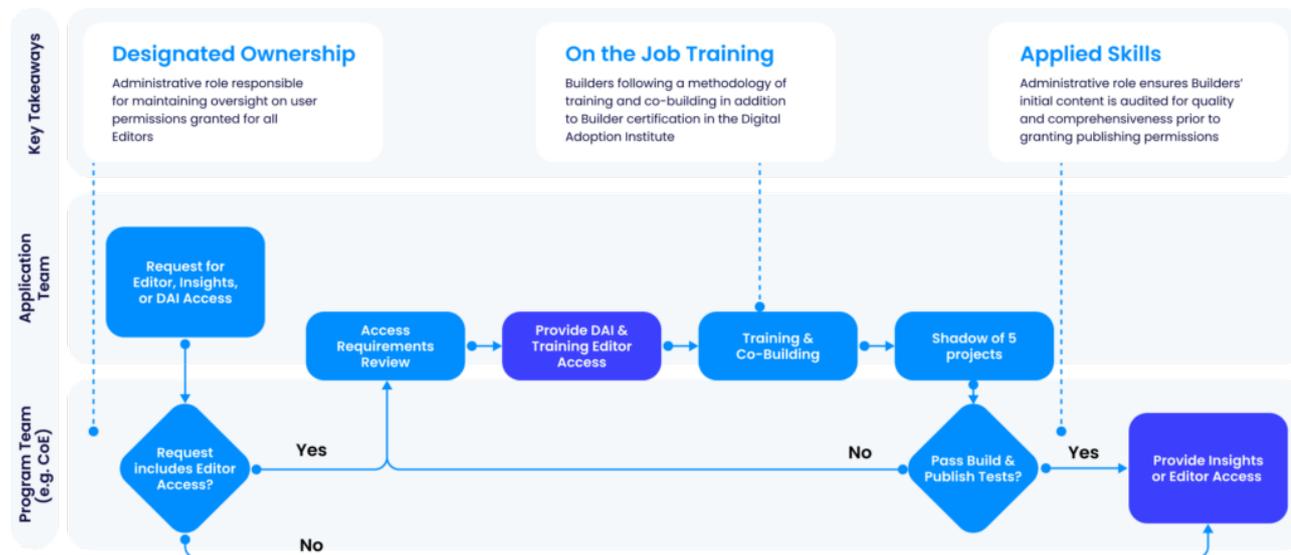
Une méthode d'audit et de surveillance pour s'assurer que les autorisations de l'utilisateur sont maintenues à jour et que la portée de l'accès est maintenue en vérification.

Par où commencer :

- **Planifier un examen de l'utilisateur biennuel à l'aide du [Centre d'administration](#) :** Dirigé et appliqué par le gestionnaire de programme en collaboration avec les chefs de projet
- **Créer un document notant tous les rôles (y compris les rôles personnalisés) et les descriptions :** Hébergez cela quelque part dans la centrale (idéalement une page de base de données) à laquelle toute votre équipe d'adoption numérique a accès

Exemple de procédure d'exploitation standard : Nouvel accès de l'utilisateur

Les organigrammes peuvent servir à un double objectif : s'assurer que votre équipe d'adoption numérique adhère au processus et définir les attentes au niveau de service avec les parties prenantes dans l'entreprise.



Outils utiles

Les éléments suivants sont les outils principaux dans le produit WalkMe qui vous aident à gérer les autorisations de l'utilisateur à l'échelle.

Centre d'administration

Vous permet de :

- Afficher les exigences d'installation
- Ajouter/modifier l'accès des utilisateurs ou créer/modifier les autorisations des rôles
- Créer un nouveau système ou Ajouter un environnement à un système existant
- Modifier les URL du système, Ajout d'un nouvel environnement à un système existant

Conseil

- [En savoir plus sur le centre d'administration](#)
- [En savoir plus sur la hiérarchie des rôles et des autorisations dans le Centre d'administration](#), y compris la possibilité de spécifier les administrateurs de compte et les gestionnaires de système
- [Suivre un cours dans l'Institut d'adoption numérique \(DAI\)](#)

Tableau d'activité

Vous permet de :

- Obtenir un aperçu de l'état du compte (le nombre de systèmes, d'éléments de production, de membres de l'équipe)
- Identifier le contenu haché à l'échelle
- Comprendre le contenu qui n'est pas utilisé et qui doit être revisité

Conseil

- [En savoir plus sur le tableau d'activité](#)

Commencer : Liste de vérification pour standardiser

Lorsque vous créez une procédure d'exploitation standard (SOP) sur des Autorisations d'utilisateur, utilisez cette liste de vérification pour avoir la garantie de bien couvrir les fondamentaux !

Accorder un nouvel accès / Mettre à jour l'accès

- Comment une personne demande-t-elle l'accès à l'Éditeur ?
- Quel est le processus d'intégration d'un nouveau créateur ?
- Quelles sont les ressources dont ils ont besoin ?
- Que doivent-ils faire avant d'entrer dans l'Éditeur ?
- À quoi ressemble mon parcours d'intégration et de mise en valeur du créateur de haut niveau ?
- Quelles sont les compétences qu'une personne doit avoir/les activités qu'elle doit accomplir pour obtenir des autorisations plus élevées ?
- Qui est responsable de l'audit et de la mise à jour de l'accès ?

Décider du niveau d'accès

- Comment puis-je décider des systèmes auxquels une personne peut accéder ?
- Comment puis-je décider qui est autorisé à créer/modifier/publier/archiver les entonnoirs/les

événements suivis dans Insights ?

Comment puis-je décider qui est autorisé à créer/modifier/publier/archiver le contenu dans les environnements de test/production via l'Éditeur WalkMe ?

Quels sont les besoins et/ou les risques qui pourraient entraîner la création de rôles personnalisés ?

Quels sont les rôles personnalisés que notre équipe utilise ?

S'il y a plusieurs administrateurs, quelle est ma hiérarchie/division de responsabilité ?

Additional Resources & Peer Connections

Visiter [la communauté WalkMe](#) pour mettre ce savoir en pratique aux côtés de vos pairs -

- Téléchargez les présentations de diapositives, les ressources et les outils à partir du [kit d'outils Champion](#)
- [Rejoignez Strategy & DAPtics](#) - un groupe dirigé par les pairs qui se réunit mensuellement pour partager les ressources et discuter de la stratégie d'adoption numérique