

# Introduction aux centres d'excellence d'adoption numérique (CoE)

## Aperçu rapide

Pour obtenir le maximum de valeur d'une plateforme d'adoption numérique, les entreprises doivent passer d'un état d'esprit projet par projet à une approche programmatique. Une **approche programmatique** intègre l'adoption numérique dans l'infrastructure de votre entreprise et rend les parties prenantes responsables de normes cohérentes et répétables qui évoluent avec la maturité du programme.

**L'excellence opérationnelle** dans l'espace de l'adoption numérique est la capacité d'exécuter une stratégie d'adoption numérique de manière cohérente dans l'ensemble de l'entreprise. **Une approche programmatique ancrée dans l'excellence opérationnelle est la clé pour évoluer.**

Pour certaines entreprises, cela signifie créer un **centre d'excellence (CoE)** ou **une communauté de pratique (CoP)**.

## Quand dois-je créer un CoE ?

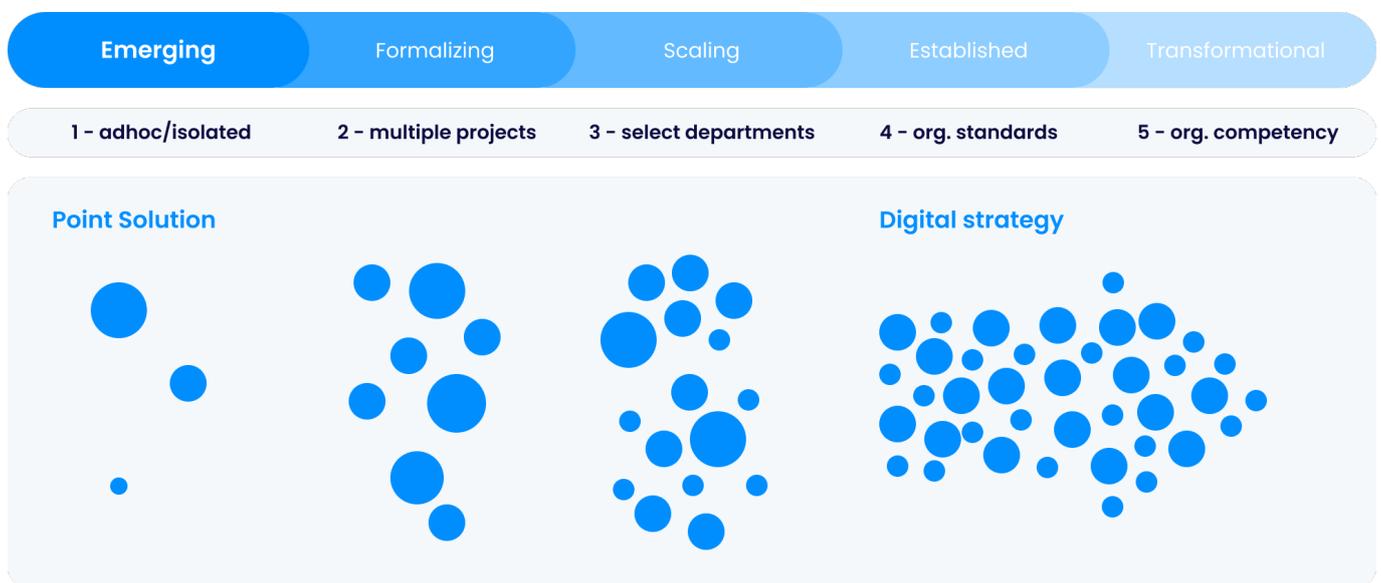
Le chemin vers l'excellence opérationnelle dans la gestion d'une plateforme d'adoption numérique commence par votre première mise en œuvre.

*Vous n'avez pas besoin d'un CoE à grande échelle pour commencer à profiter des avantages graduels que l'excellence opérationnelle fournit : une efficacité améliorée, des résultats plus rapides et une valeur amplifiée.*

## Le parcours de maturité de l'adoption numérique

Les entreprises commencent généralement par acheter une plateforme d'adoption numérique (DAP) pour un seul ensemble de processus commerciaux (une approche de « solution ponctuelle »). À mesure que la solution ponctuelle commence à fournir des avantages positifs, cet achat singulier évolue en une stratégie d'adoption numérique dans plusieurs applications logicielles, départements et même à l'échelle de l'entreprise.

Des outils tels que la [matrice de maturité d'adoption numérique](#) peuvent évaluer l'efficacité de votre approche à mesure que vous évoluez.



Matrice de maturité de l'adoption numérique

## L'analyse de rentabilité pour un CoE DAP

Bien que vous atteigniez l'initiative pluriannuelle d'excellence opérationnelle, vous commencerez à réaliser les avantages presque immédiatement. Ceci est la base de votre analyse de rentabilité.



**Utilisation maximale des ressources** : Les zones d'échelle réduisent les tâches répétitives et renforcent la responsabilisation en matière de coûts



**Expérience optimisée de l'utilisateur final** : Promeut une expérience cohérente de

l'utilisateur final dans la conception du contenu d'adoption numérique et l'intégration des commentaires



**Professionnels d'adoption numérique habilités** : Définit des attentes claires pour les rôles et les responsabilités de l'équipe et aide l'analyse de rentabilité à étendre l'équipe d'adoption numérique



**Processus accéléré vers Best in Class** : Améliore la maturité de la matrice de maturité d'adoption numérique et vous donne un avantage compétitif

## Remarque

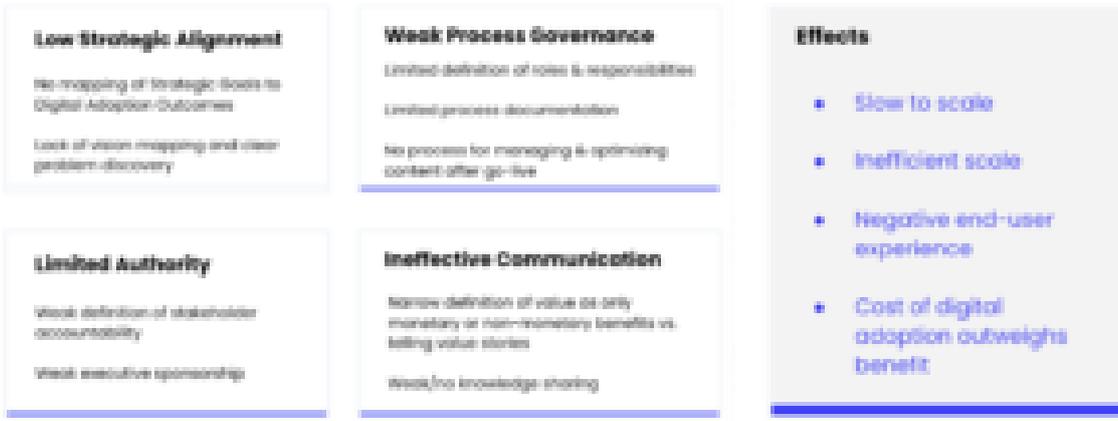
[Les quatre piliers de WalkMe \(4 P\)](#) est un cadre pour la découverte de problèmes, des solutions possibles pour traiter le problème, des prévisions de valeur probables, et un impact commercial démontrable.

Collaborez avec l'équipe CTO de WalkMe Field pour compléter la cartographie de la vision stratégique pour votre organisation, des objectifs de haut niveau aux Workflows à prioriser dans votre livre de travail WalkMe.

## Pièges courants lors du développement d'un CoE

Les pièges courants à surveiller lorsque vous passez à une approche programmatique sont les suivants : Ne pas les traiter créera des inefficacités dans l'utilisation des ressources et inhibera votre capacité à afficher l'impact stratégique et opérationnel.

## Causes



## Où un CoE doit-il être placé ?

Important : Une plateforme d'adoption numérique est un outil critique dans **une suite de solutions** qui mènent une approche cohésive de la transformation numérique.

Votre entreprise peut choisir de créer un CoE de plateforme d'adoption numérique (DAP CoE) ou envisager d'intégrer le DAP **dans un programme déjà fonctionnel, tel qu'un CoE de gestion des modifications (CMCoE) ou un CoE de produit avec une boîte à outils d'autres technologies innovantes** (par exemple, le RPA).

Pour héberger un centre d'excellence pour une technologie innovante comme une plateforme d'adoption numérique, un département doit être **fort dans les domaines suivants** :

### Capacités de gestion des modifications

Une plateforme d'adoption numérique à son potentiel le plus élevé est couplée à une approche systématique, proactive et intégrée de la gestion des modifications. Un département peut avoir :

- Une responsabilité pour les activités de découverte telles que les cartes du parcours de l'utilisateur, les personas et les évaluations d'impact de modification (Directement utile

pour la façon dont WalkMe peut être appliqué en tant que solution)

- Un rôle de praticien de modification (peut fonctionner en tant que gestionnaire de programme WalkMe ou responsable de livraison WalkMe)

En savoir plus sur la maturité de la gestion des modifications ici.

## Collaboration interfonctionnelle

Les canaux de communication établis garantissent que le savoir stratégique, tactique et technique de WalkMe ne se réduit pas à un silo. Un département peut avoir :

- Une adoption documentée et forte des politiques de gestion du savoir (KM)
- Un leadership avec des relations solides dans les équipes d'apprentissage et de développement, d'UX, de rédaction technique, de design, d'informatique et de CS

## Une prise de décision axée sur les données

Une rigueur éprouvée dans la priorisation et le suivi avec des histoires de valeur complètes. Un département peut avoir :

- Un cadre clair, reproductible et de bout en bout pour une analyse de rentabilité et une réalisation de valeur (ou l'adoption d'une méthodologie requise d'un PMO)
- Des relations solides avec les Analystes d'entreprise ou les scientifiques de données

## Un alignement stratégique

Une ligne claire vers les objectifs stratégiques. Un département peut avoir :

- Des dirigeants supérieurs dans le cadre des comités de pilotage de la transformation numérique
- Des dirigeants supérieurs présentant des initiatives de cascade d'objectifs biannuels ou trimestriels

## Votre parcours d'excellence opérationnelle en 3 étapes

**Votre étoile du Nord** : atteignez un retour sur investissement maximal grâce à une standardisation intégrée et programmatique à l'échelle de l'entreprise.

Une transition pluriannuelle vers Best in Class comprend trois (3) phases. Cliquez sur chaque phase pour obtenir une description et des liens vers des ressources pertinentes.

### Phase 1 : Valeur 1 et création d'ensembles de compétences d'adoption numérique

Créez des mises en œuvre précises et ponctuelles de solution et augmentez les compétences des membres de l'équipe d'adoption numérique.

**Prenez les mesures suivantes :**

- **[Inscrivez votre équipe DAP dans des parcours d'apprentissage pertinents.](#)** Si vous êtes une personne seule, commencez par le parcours du constructeur.
- **[Utilisation du cadre des quatre piliers pour montrer l'impact.](#)** L'alignement sur la valeur qu'une plateforme d'adoption numérique apporte à votre organisation est une étape critique avant de faire évoluer votre approche de projet. Alignez sur un projet

**Value One** avec un récit de valeur clair.

## Phase 2 : Planification stratégique pour l'excellence opérationnelle

Analysez votre état actuel et envisagez une voie à suivre.

**Prenez les mesures suivantes :**

- [Effectuez une analyse SWOT](#) pour comprendre comment un programme d'adoption numérique peut le mieux s'intégrer dans l'infrastructure de l'entreprise
- Auto-évaluez votre maturité d'adoption numérique sur la [matrice de maturité de l'adoption numérique](#)
- Créez un plan de réussite de 1 à 3 ans pour faire évoluer votre maturité numérique de l'émergence à la formalisation dans les cinq dimensions. [Utilisez ce guide étape par étape.](#)

## Phase 3 : projets à grande échelle et dépendance opérationnelle

Commencez par des normes au niveau de la mise en œuvre. À mesure que vous créez de la valeur et de l'élan, passez à une approche programmatique au niveau de l'entreprise.

**Prenez les mesures suivantes :**

- [Créez une gouvernance de projet.](#) Ces normes amélioreront l'efficacité

opérationnelle lors de la réalisation des projets. Une meilleure efficacité opérationnelle participe à une description de la valeur DAP globale plus forte. [Cliquez ici pour obtenir une liste de vérification de la gouvernance de projet.](#)

- **[Utilisation du cadre des quatre piliers pour « empiler » des histoires de valeur.](#)** Présentez une diversité de facteurs de valeur et de solutions.
- **[Mettez en œuvre la gouvernance de programme](#)** à mesure que vous étendez la portée du DAP. [Cliquez ici pour obtenir une liste de vérification de la gouvernance de programme.](#)

## Exemple de client : créer une vision et une stratégie

### 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