

Rôles et responsabilités du DAP

Aperçu rapide

Un professionnel DAP est une personne qui utilise une plateforme d'adoption numérique (DAP) pour atteindre les objectifs de transformation numérique pour leur organisation. Cela nécessite une compétence dans une ou plusieurs des sept disciplines du DAP. Apprenez à connaître l'ensemble complet des responsabilités qui fonctionnent ensemble pour exécuter un programme DAP réussi et impactant.

7 Disciplines DAP

1. Gestionnaire de programme

Le gestionnaire de programme exécute le programme d'adoption numérique pour son équipe, son département ou son entreprise. Il crée la stratégie, conduit la gouvernance et supervise les projets.



Responsabilités principales

- Gère les initiatives d'adoption numérique de l'entreprise
- Développe et applique un modèle de gouvernance qui prend en charge la mise à l'échelle du programme à travers l'organisation
- Supervise l'exécution au niveau du projet avec la technologie WalkMe
- Fonctionne avec les parties prenantes de manière transversale pour développer et exécuter une stratégie holistique basée sur la valeur et l'impact
- S'associe aux chefs d'entreprises et aux analystes pour mesurer continuellement l'impact de la solution sur les KPI de l'entreprise
- Effectue des analyses rétrospectives régulières d'impact avec des recommandations pour les trimestres à venir
- Pilote le retour d'information sur le programme d'adoption numérique par le biais d'une série d'enquêtes NPS ou CSAT

Compétences requises

- Capacité de faciliter les discussions de leadership et de construire un consensus autour d'une direction stratégique
- Expertise liée à la conduite de l'adoption avec les parcours d'expérience utilisateur numérique
- Capacité de hiérarchiser et de mettre en œuvre des projets de plusieurs parties prenantes sur la base de la valeur ajoutée à l'entreprise
- Capacité de comprendre les possibilités techniques et les limitations des outils à votre disposition afin de résoudre et de maintenir les mises en œuvre
- Découvrez une collaboration transversale pour créer l'alignement et le support
- Expérience du travail dans un environnement soumis à des délais et de la gestion d'une charge de travail comportant des priorités concurrentes

Rôles qui font généralement ce travail

- Leadership au niveau du directeur ou du gestionnaire
- Leader de la transformation numérique
- Gestionnaire de programme du programme d'adoption numérique plus vaste (qui comprend d'autres applications en dehors de WalkMe)

2. Chef de projet

Le chef de projet DAP s'occupe des projets DAP du début à la fin : il rassemble les exigences et la gestion de la portée, du budget, du calendrier, des risques, des ressources, etc.



Responsabilités principales

- Planifie et gère des projets DAP du début à la fin
- Fonctionne de manière transversale pour rassembler les exigences du projet et gérer la portée, le budget et le calendrier du projet
- Identifie et traite les risques liés au projet, élimine les obstacles et mobilise les ressources appropriées en cas d'escalade
- Veille à ce que le projet soit livré dans les délais prévus, dans le respect du budget et avec l'impact promis
- Il sert de point de contact principal pour l'intégration et la mise en œuvre
- S'associe aux constructeurs DAP pour offrir des rapports d'état complets et des plans de communication aux parties prenantes
- Comprend et consulte les meilleures pratiques DAP et les solutions créatives pour l'utilisation de WalkMe afin de créer un impact maximal sur les KPI
- Gère la gestion et l'administration des utilisateurs de la plateforme WalkMe

Compétences requises

- Expérience en opérations, en services professionnels, en succès client ou en tout autre rôle nécessitant la gestion d'un projet
- Expérience dans la fourniture de mises en œuvre d'applications logicielles d'entreprise tout au long du cycle de vie

- Excellentes compétences de communication avec tous les niveaux d'une organisation, y compris les niveaux techniques, commerciaux et C
- Expérience en création de structure et en conception de processus qui assurent le succès client
- Capacité d'expliquer les concepts techniques à des auditoires non techniques et de traduire les exigences en livrables techniques
- Optimisation du flux de processus et expérience de gestion du changement organisationnel au sein d'une entreprise ou en tant que consultant externe
- L'expérience WalkMe est préférée, mais elle n'est pas requise
- Une expérience en UX est un plus
- Une familiarité avec Workday, Salesforce, SuccessFactors, Dynamics et d'autres logiciels d'entreprise est un plus

Rôles qui font généralement ce travail

- Gestionnaire de projet (PMP)
- Master SCRUM
- Gestionnaire de personnes de l'équipe DAP ou d'une équipe plus grande où l'équipe DAP réside

3. Constructeur

Le constructeur DAP crée du contenu DAP pour atteindre les objectifs de projet pour des plateformes et applications spécifiques, effectue le dépannage et les tests et fournit une assistance



technique.

Responsabilités principales

- Identifie les objectifs d'affaires et applique la solution DAP correcte au système, à l'application ou à la plateforme
- Conçoit et construit du contenu WalkMe pour répondre aux directives de projet dans toutes les applications Web, de bureau et mobiles
- Effectue des tests d'assurance de la qualité, héberge des appels de formation technique, fournit un support de dépannage et mène des sessions de résolution
- Maintient et dépannage du contenu DAP publié
- Consulte les meilleures pratiques DAP et les solutions DAP créatives qui offrent un impact maximal sur les KPI

Compétences requises

- Expérience de travail dans un environnement qui nécessite la capacité de mener plusieurs tâches de front et de hiérarchiser une charge de travail comportant des priorités concurrentes
- Capacité de gérer de manière indépendante plusieurs projets simultanément et de travailler dans des délais serrés
- En enthousiasme naturel et la capacité d'apprendre les technologies et d'expliquer les questions techniques à des publics variés, y compris les architectes d'entreprise, les

développeurs et la direction

- Compétences d'organisation fortes avec une attention particulière au détail
- Compétences analytiques et de résolution de problèmes solides
- Une expérience en matière de gestion du changement organisationnel ou d'apprentissage et de développement est un plus
- Une compréhension des fonctionnalités/techniques de base d'un site Web
- Expérience HTML ou CSS
- L'expérience WalkMe est préférée, mais elle n'est pas requise

Rôles qui font généralement ce travail

- Designer instructionnel
- Écrivain technique
- Administrateur d'applications
- Analyste d'affaires
- Ingénieur de solutions
- Ingénieur de ventes
- Analyste de mise en œuvre

4. Analyste de données

L'analyste de données DAP informe les décisions et valide les résultats en utilisant l'analytique. Ils exécutent des rapports pour enrichir les communications de leadership pour afficher un impact tangible et informer les rôles opérationnels sur le succès du projet.



Responsabilités principales

- Responsable de l'exploitation des capacités analytiques de WalkMe Insights pour surveiller l'utilisation des applications, suivre les événements utiles et exécuter des rapports pertinents
- Responsable de l'exploitation des données provenant d'autres sources de données dans la pile technologique de l'entreprise qui sont pertinentes pour les projets DAP et la stratégie globale d'adoption numérique
- Comprend les objectifs commerciaux à court et à long terme de l'entreprise et fournit des analyses cartographiées en fonction des KPI pertinents
- Fournit le leadership avec des analyses et des rapports montrant l'impact sur les KPI de l'entreprise
- Fournit les constructeurs et les chefs de projet avec des retours exploitables sur le succès de leurs projets

Compétences requises

- Comprendre les principes de l'exploration de données pour trouver des modèles et convertir des données brutes en informations utiles à la prise de décisions
- Connaissance des composants statistiques comme la moyenne, la médiane, la gamme, la variance, etc.

- Connaissance de l'analyse descriptive pour comprendre s'il y a des valeurs aberrantes, des valeurs manquantes, des distributions anormales ou asymétriques, etc.
- Connaissance des tactiques de visualisation des données à l'aide de diagrammes à barres, de cartes thermiques, de cartes arborescentes, de diagrammes de dispersion, de graphiques de Gantt, etc.
- Solides compétences en matière de communication écrite et orale pour présenter clairement des informations à la direction et aux parties prenantes interfonctionnelles

Rôles qui font généralement ce travail

- Analyste BI
- Scientifique des données
- Gestionnaire ou directeur
- Consultant/analyste

5. Designer

Le designer DAP rend le contenu facile et agréable à utiliser, analyse le comportement des utilisateurs et ajoute des améliorations faciles à utiliser.



Responsabilités principales

- Responsable de tous les aspects de l'expérience d'un utilisateur, y compris l'utilisabilité et la perception de la marque
- Collabore avec le chef projet pour offrir des suggestions et des flux de conception
- Étudie le comportement des utilisateurs, mesure la facilité d'achèvement des tâches et applique la créativité pour apporter des améliorations faciles à utiliser
- Comprend et exécute les concepts fondamentaux de l'utilisabilité, de la recherche et du design visuel

Compétences requises

- Expérience dans la création de prototypes, de wireframes, de maquettes et de flux d'utilisateurs
- Expérience dans les applications logicielles de conception visuelle comme Figma, Sketch, Photoshop, Illustrator, etc.
- Expérience avec les principes de l'architecture de l'information (IA) pour organiser et structurer le contenu
- Les connaissances en HTML et en CSS sont un plus
- Une expérience dans la conduite de tests d'utilisabilité pour valider les choix de conception est un plus
- Capacité de collaborer de manière transversale avec diverses équipes et différents services
- Des compétences en communication solides pour susciter l'enthousiasme avec les parties prenantes et obtenir des commentaires précieux des utilisateurs

Rôles qui font généralement ce travail

- Designer UX
- Designer d'interaction
- Designer de produits
- Ingénieur de solutions

6. Champion

Le champion DAP sensibilise les gens à l'adoption numérique et les incite à le faire : il présente les avantages qui correspondent aux objectifs de l'équipe et de l'entreprise et utilisent l'analytique pour



renforcer les storytelling.

Responsabilités principales

- Sensibilise et crée une masse d'utilisateurs pour l'adoption numérique
- S'efforce d'intégrer le DAP dans les processus de l'entreprise et d'en faire une partie intégrante du travail quotidien des personnes
- Présente les utilisations et les avantages potentiels des DAP et aide les personnes au sein de l'organisation à comprendre comment elles peuvent en bénéficier
- Aligne les communications et les recommandations en fonction des objectifs de l'entreprise
- Tire parti de l'analytique pour valider le storytelling
- Informe les autres sur la façon de raconter l'histoire de l'adoption numérique

Compétences requises

- Connaissance de la façon dont les fonctionnalités des plateformes d'adoption numérique (DAP) stimulent les KPI de l'entreprise
- Solides compétences en communication écrite et orale pour présenter clairement les avantages du DAP afin de développer l'urgence et le besoin
- Comprendre l'analytique DAP : exécuter les rapports et interpréter les tableaux de bord
- Comprendre les principes de la gestion du changement tels que l'évaluation de la préparation, la lutte contre les résistances, la mesure, etc.
- Capacité d'utiliser et de démontrer les fonctionnalités DAP

Rôles qui font généralement ce travail

- Gestionnaire de programmes pour l'adoption numérique
- Chef de la transformation numérique

7. Architecte

L'architecte DAP intègre WalkMe dans la pile technologique de l'entreprise. Il crée les bases pour permettre les déploiements, configurer la plateforme pour qu'elle soit conforme aux exigences en matière de confidentialité et de sécurité, et intègre les données entre WalkMe et d'autres systèmes.



Responsabilités principales

- Responsable de l'intégration de WalkMe dans l'écosystème des applications de l'entreprise
- Composé de trois catégories de responsabilité fondamentale, appartenant à différentes personnes ou à une seule personne :
 - **Déploiement** : Dirige tous les efforts techniques concernant l'installation, la mise en œuvre et la maintenance de WalkMe ; déploie un extrait de code ou une extension de navigateur selon le cas ; fournit le bon niveau d'accès à la plateforme à tous les utilisateurs ; atténue les risques techniques liés au déploiement
 - **Confidentialité et sécurité** : Veille à ce que WalkMe soit configuré pour se conformer

à toutes les exigences réglementaires applicables en matière de confidentialité des utilisateurs et de sécurité des données ; assiste aux réunions avec l'équipe de sécurité pour répondre aux préoccupations

- **Intégrations** : Connecte WalkMe aux systèmes de la pile technologique de l'entreprise et configure le flux de données entrant pour l'identification, l'authentification et la segmentation des utilisateurs ; configure le flux de données sortant de WalkMe vers d'autres systèmes pour enrichir les données de l'entreprise

Compétences requises

- Familiarité avec les opérations de cloud computing, telles que la mise à l'échelle et le partage des ressources
- Connaissance de la façon de gérer les ressources, telles que le matériel, les données, les centres de données et les logiciels.
- Connaissance de la fraude des données en ligne, du piratage, des virus et d'autres cyberattaques
- Comprendre l'architecture des systèmes qui inclut le comportement, la structure et les vues des systèmes informatiques via un modèle conceptuel
- Comprendre les machines virtuelles telles que les plateformes matérielles, les appareils de stockage et les ressources du réseau
- Capacité d'interpréter et de comprendre les informations pour prendre des décisions efficaces
- Capacité de communiquer clairement les orientations et les concepts complexes
- Capacité d'être hautement organisé pour gérer plusieurs tâches simultanément, traiter les problèmes tels que la priorisation, la gestion des ressources et la gestion du temps
- Des certifications de programme telles que Microsoft, VMware, SQL ou Oracle
- Expérience avec le développement des applications Web

Rôles qui font généralement ce travail

- Architecte informatique
- Ingénieur informatique
- Gestionnaire informatique

Combinaisons de responsabilité

Tous les professionnels DAP ne s'intègrent pas dans une seule boîte. Chaque organisation étant différente, il n'existe pas de méthode unique. Voici quelques exemples de rôles qui peuvent couvrir plus d'une discipline.

- **Chef de construction** : Chef et constructeur de projet
- **Constructeur designer** : Constructeur et designer
- **Grand chef** : Gestionnaire de programmes et chef de projet
- **Tout-en-un** : Gestionnaire de programmes, chef de projet et constructeur
- **Chef champion** : Gestionnaire de programmes et champion

Alliés cruciaux

L'écosystème du projet DAP s'étend au-delà des personnes qui travaillent directement avec le DAP, à certains alliés clés qui contribuent à la réussite des projets. Ces alliés ne sont pas des professionnels DAP car ils n'ont pas besoin de toucher la plateforme WalkMe et ne nécessitent aucune compétence spécifique à l'exécution des projets DAP.

Sponsor exécutif

Une personne de niveau directeur ou supérieur qui donne l'approbation finale sur les projets, reçoit des rapports sur la valeur et les progrès du projet et prend des décisions sur les contrats, les ressources et les budgets.

Expert en la matière

Quelqu'un qui possède une expertise sur l'application sous-jacente pour laquelle WalkMe fournit des conseils et des analyses, comme un utilisateur chevronné, un administrateur système ou un propriétaire de produits.

Analyste d'affaires

Une personne qui coordonne la mise en place de tableaux de bord pour mesurer la valeur quantifiée des projets d'adoption numérique à l'aide d'indicateurs pertinents pour l'équipe ou le service.

Trajectoire de ressource avec la maturation du DAP

Les éléments suivants montrent les tendances de ressources communes dans une stratégie d'adoption numérique arrivant à maturité. En moyenne, un Centre d'excellence d'adoption numérique (CoE) a 3-5 au total des ETP.

Remarque

Cela inclut les ETP partiels. Par exemple, 2 ETP à 50 % dédiés à l'adoption numérique sont comptés comme 1.

		Program Maturity →		
		Point Solution	Creating a Practice	Transformational DAP
		<i>Digitized Approach</i>	<i>1 -2 years</i>	<i>3-5 years</i>
High importance of being internal ↑	Digital Adoption Program Manager	N/A	1 FTE Partially dedicated	1 FTE Fully dedicated
	Digital Adoption Project Lead	0-1 FTEs +Support from WalkMe Services and/or Certified Partner	1-3 FTEs	Additional hires subject to demand & roadmap
	Digital Adoption Solution Builder	0-1 FTEs +Support from WalkMe Services and/or Certified Partner	1-3 FTEs	Additional hires subject to demand & roadmap
Lower importance of being internal ↓				

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