

Mises à jour du produit : mars 2019

Dans la publication du 17 mars 2019, WalkMe fournit des mises à jour pour améliorer votre expérience.

Les mises à jour du produit vous donnent des descriptions brèves et de haut niveau des nouvelles fonctionnalités de WalkMe et de ses mises à jour.

Comment vais-je recevoir les nouvelles mises à jour ?

Les nouvelles mises à jour de WalkMe Editor et de WalkMe Extension seront disponibles le 19 mars 2019. Pour WalkMe Insights en particulier, la mise à jour est progressive. Vous voulez y accéder plus tôt ? Communiquez avec votre [contact WalkMe](#) pour demander une mise à jour immédiate vers les New Insights.

Votre implémentation actuelle ne sera pas affectée par les mises à jour jusqu'à votre prochaine publication. Pour les clients qui exécutent WalkMe sur leurs serveurs locaux, contactez votre gestionnaire de compte ou votre [contact](#) WalkMe pour savoir comment accéder à ces nouvelles fonctionnalités.

Webinaire client

Rejoignez-nous pour cet aperçu exclusif des nouveaux WalkMe Insights. Ensemble, nous apprendrons comment les New Insights vous aident à comprendre l'adoption numérique sur votre site pour que vous puissiez élaborer une stratégie personnalisée afin d'adapter la technologie à vos utilisateurs.

[Regarder le webinaire](#)

Mises à jour du produit



Découvrez comment rendre la technologie plus humaine

Avec les New Insights vous obtenez un tableau complet de l'adoption sur votre plateforme. Voyez où les utilisateurs ont des difficultés dans les processus et découvrez quelles fonctionnalités sont inutilisées, pour que vous puissiez construire des expériences WalkMe qui rendent vos utilisateurs plus productifs, engagés et satisfaits.

[Lire les articles d'assistance sur les nouveaux Insights](#)

Comprendre l'adoption utilisateur avec une seule pression sur un bouton

Analyse de l'adoption de l'utilisateur



La plupart des outils d'analyse vous exigent de passer par un processus fastidieux pour définir chaque événement utilisateur unique afin de commencer à collecter les données d'adoption de l'utilisateur. Cela conduit souvent à avoir une vue limitée de l'utilisation et de l'engagement. Avec

une pression sur un bouton, Insights suit maintenant TOUS les événements de l'utilisateur sur votre site, déverrouillant les données d'adoption utilisateur pour que vous puissiez aider vos utilisateurs à surmonter les défis, atteindre leurs objectifs et obtenir plus de valeur à partir de votre logiciel au quotidien avec WalkMe.

- User Adoption Tracking (Suivi de l'adoption utilisateur) doit être activé par chaque client
- Les données d'adoption de l'utilisateur comprennent les événements d'application ainsi que les événements WalkMe
- Suivre tous les événements de l'utilisateur en une pression sur un bouton et c'est tout ! Il suffit d'attendre que les données soient collectées et analysées à tout moment
- Définir les événements, les fonctionnalités, les entonnoirs à tout moment pour obtenir des résultats rétroactifs immédiats
- Les paramètres du compte vous permettent de personnaliser exactement les données que vous collectez
- Envoyez les données de l'adoption utilisateur aux applications critiques comme Salesforce et Gainsight avec le centre d'intégration WalkMe. Vous pouvez même envoyer des données à Amazon S3 ou déclencher des événements dans d'autres outils en temps réel à l'aide de Webhooks
- Le texte saisi par les utilisateurs finaux n'est pas inclus par défaut avec l'analyse de l'adoption utilisateur

[En savoir plus sur User Behavior Analytics \(Analyse du comportement utilisateur\)](#)

Voir ce qui se passe maintenant, pas hier

Données en temps réel



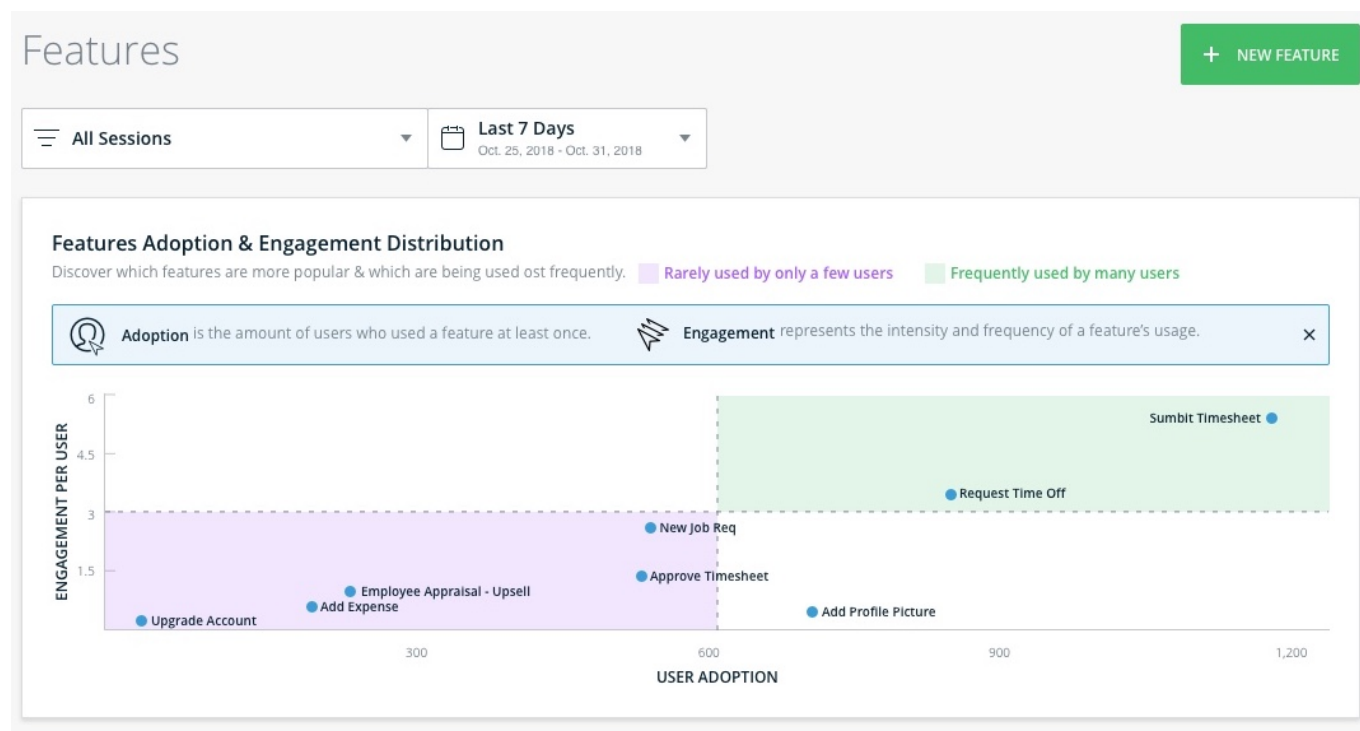
Les gestionnaires et les cadres prennent souvent les décisions en fonction des données d'hier, ce qui conduit à des délais dans la résolution des bugs, à l'assistance des tickets et à l'identification des problèmes d'utilisabilité. Le New Insights est construit sur une toute nouvelle infrastructure avec des performances rapides et des données en temps réel pour que vous puissiez améliorer votre application aujourd'hui, car demain est tout simplement trop tard.

- Regarder les tableaux de bord avec des dizaines de milliers de points de données se charger instantanément

- La toute nouvelle infrastructure prend en charge des milliards d'événements utilisateur quotidiennement
- Voir les résultats actualisés à la minute avec notre analyse en temps réel
- Prendre des décisions en fonction de ce qui se passe aujourd'hui, pas hier

Voir quelles fonctionnalités sont utilisées et lesquelles sont oubliées

Adoption d'une Feature



Chaque jour, les fonctionnalités importantes de votre application sont inutilisées par vos utilisateurs, mais savez-vous quelles fonctionnalités sont négligées ? Le New Insights a un tableau de bord intuitif pour que vous puissiez voir rapidement quelles fonctionnalités sont adoptées par vos utilisateurs et la fréquence à laquelle elles sont utilisées, de sorte que vous pouvez construire des solutions WalkMe spécialisées pour augmenter l'adoption et générer une valeur commerciale significative.

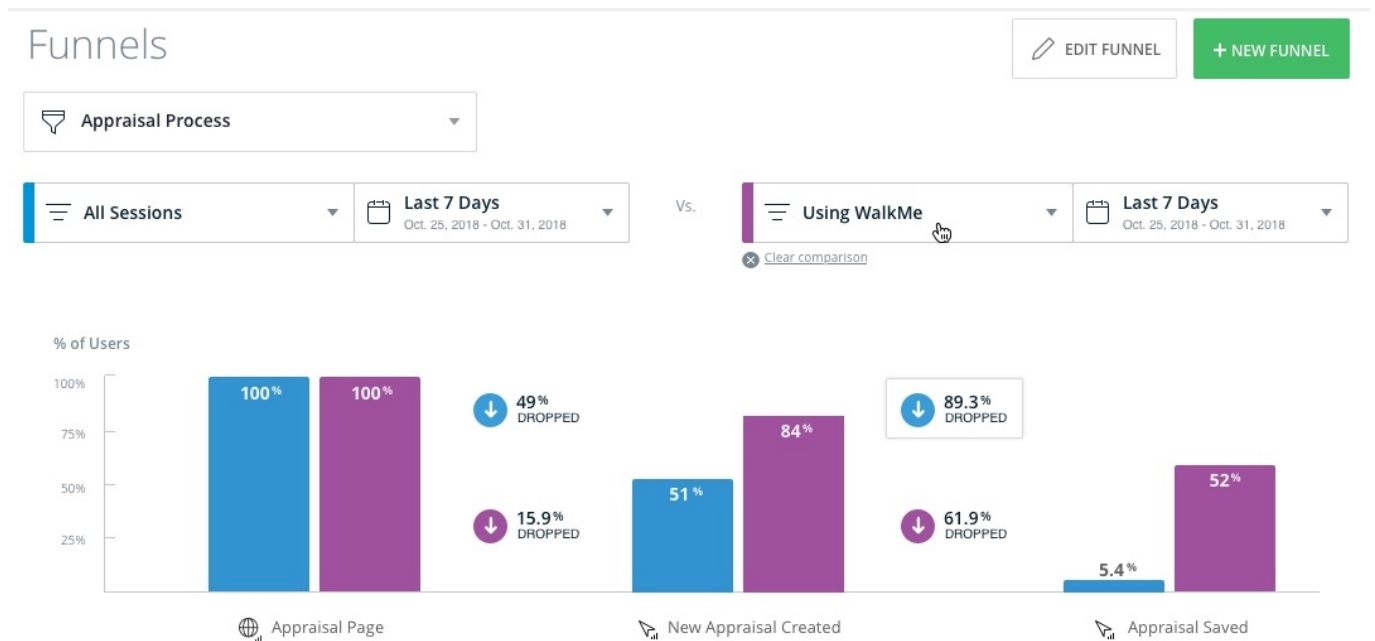
- Donnez à votre entreprise et vos clients plus de valeur en trouvant des fonctionnalités avec une faible adoption et en construisant des expériences WalkMe ciblées
- Augmentez la valeur en cours de votre application en surveillant les fonctionnalités avec une utilisation peu fréquente et en créant une expérience WalkMe qui stimule l'engagement habituel
- Définissez les fonctionnalités de haute valeur à l'aide de notre nouvel outil de fonctionnalités

- Les diagrammes WalkMe instantanés comprennent le tableau de bord d'adoption pour vous aider à hiérarchiser les solutions WalkMe

[En savoir plus sur les fonctionnalités](#)

Découvrez à quel moment les utilisateurs abandonnent le processus

Analyse de l'entonnoir



Lorsque les utilisateurs abandonnent les processus, cela signifie une perte de revenu, une perte de temps et de productivité et pourrait même être un indicateur d'une mauvaise expérience employé ou client. Malheureusement, la plupart des entreprises ne comprennent pas comment faire mieux réussir leurs utilisateurs. Les Funnels vous permettent de comprendre le parcours de l'utilisateur à travers n'importe quel processus comme jamais auparavant et de voir exactement où les utilisateurs ont des difficultés. Vous pouvez même aller au-delà des tableaux de bord à l'aide de Session Playback pour regarder des vidéos de sessions réelles de sorte que vous pouvez cibler les solutions WalkMe qui améliorent la productivité des employés, ou même vos taux de conversion.

- Découvrez où se trouve l'abandon important dans n'importe quel processus
- Cliquez sur n'importe quel moment d'abandon ou sur un événement pour voir instantanément une liste filtrée des sessions actuelles des utilisateurs
- Cliquez sur n'importe quelle session pour afficher une lecture vidéo de la session exacte où un utilisateur abandonne
- Utilisez les insights Funnel pour créer des conseils WalkMe ciblés, de l'engagement et de l'automatisation pour améliorer le succès du processus
- Ajouter des groupes d'utilisateurs de comparaison pour déterminer si les différents utilisateurs

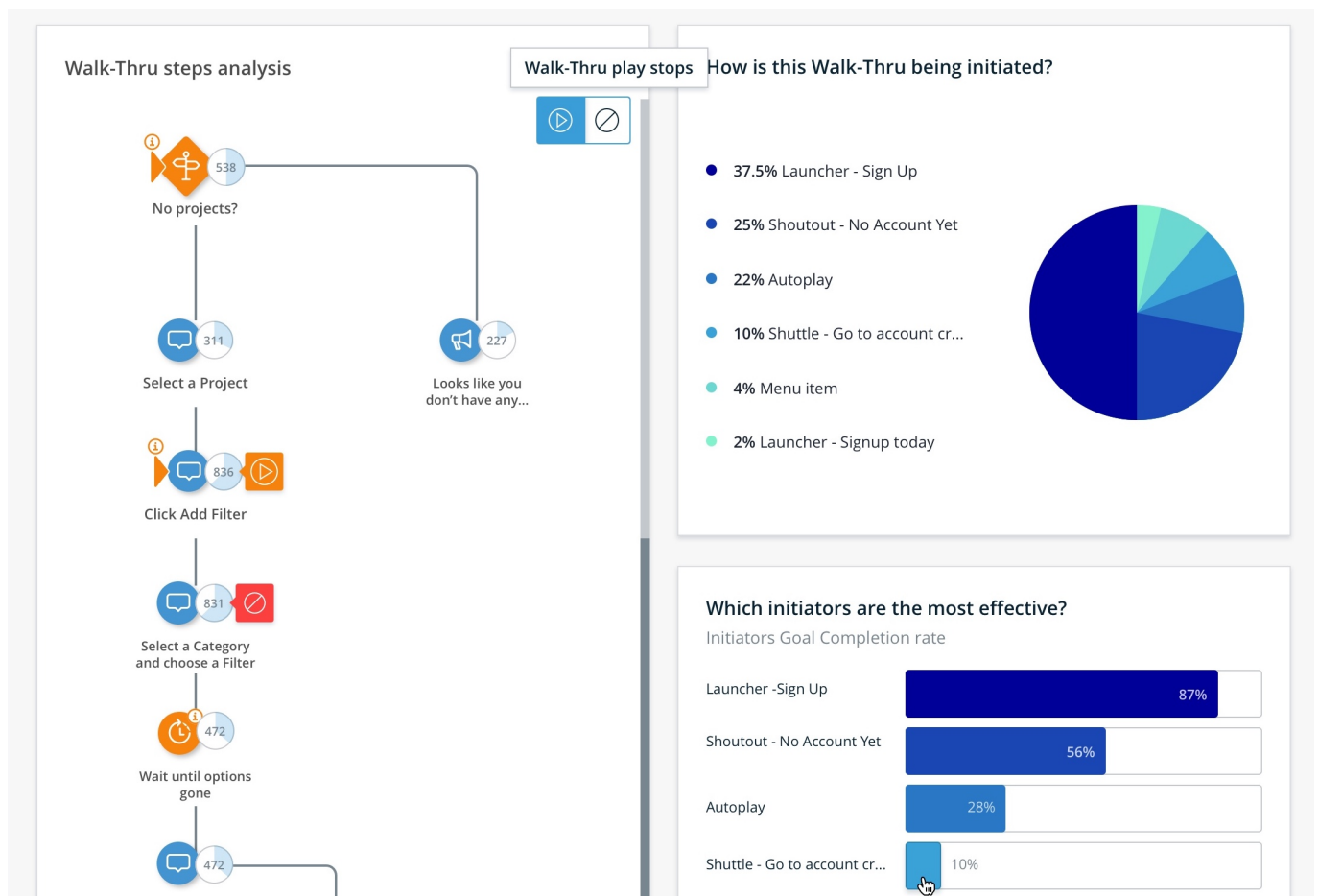
sont plus efficaces

- Voir comment WalkMe améliore les taux de réussite de vos utilisateurs via n'importe quel processus
- Les Funnels sont une série d'événements utilisateur suivis pendant une session unique

[En savoir plus sur les Funnels](#)

Évaluer et optimiser votre solution WalkMe

Tableaux de bord WalkMe App



Pour créer une stratégie efficace pour l'adoption numérique, vous devez être en mesure de voir rapidement ce qui fonctionne et ce qui pourrait nécessiter des améliorations, sinon vous construisez dans l'obscurité. Nos nouveaux tableaux de bord App révèlent encore plus d'informations sur votre stratégie d'adoption vous aidant à voir la valeur que vous obtenez de WalkMe ainsi que des commentaires significatifs sur la façon de rendre vos solutions encore meilleures.

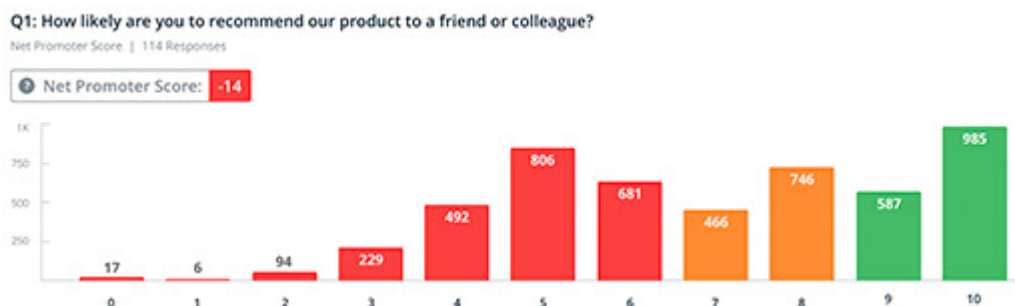
- La nouvelle page d'aperçu de l'application donne une vue de haut niveau de l'engagement WalkMe

- Découvrez comment optimiser vos Smart Walk-Thrus avec la toute nouvelle vue de carte !
- Découvrez quels initiateurs sont les plus efficaces pour stimuler l'engagement et l'adoption
- Les segments de l'éditeur apparaissent maintenant dans Insights !

[En savoir plus sur les tableaux de bord App](#)

Transformer votre expérience client

Tableau de bord de l'enquête NPS et Analyse du parcours d'utilisation



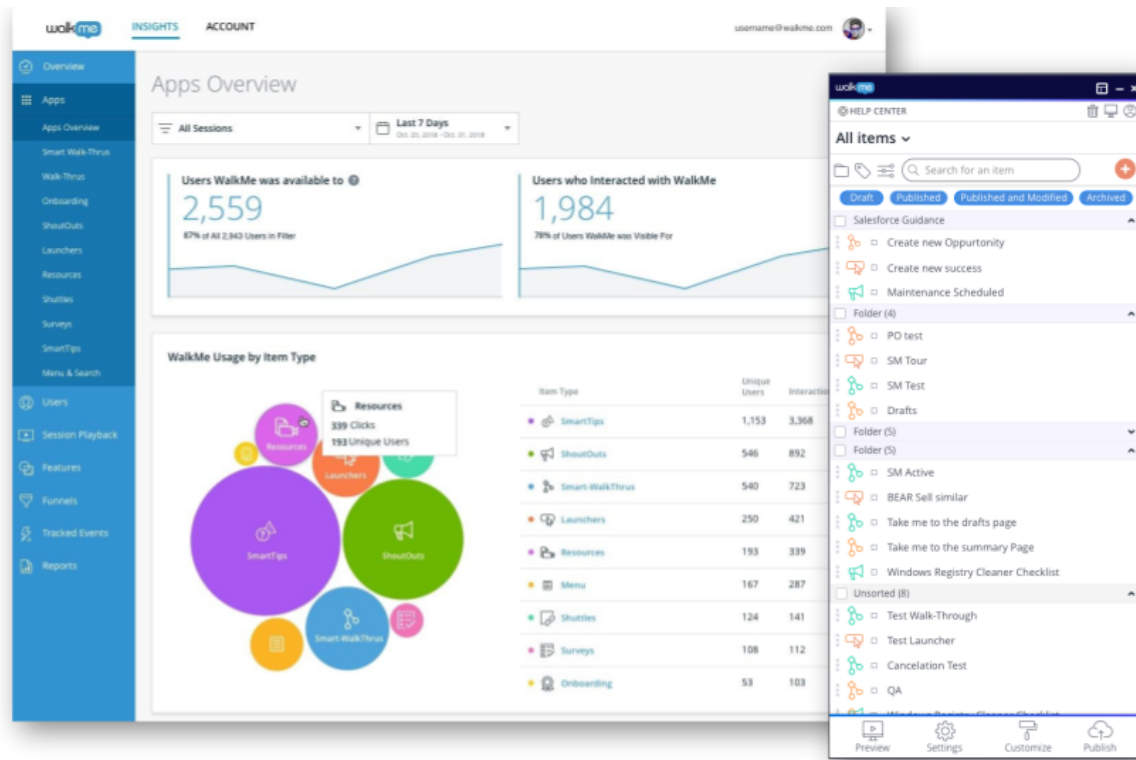
Créer des clients engagés et fidèles à l'aide des New Insights. Nos nouveaux tableaux de bord NPS Survey vous donnent une visibilité instantanée sur la satisfaction des clients, tandis que les Funnels vous aident à déterminer où vos utilisateurs ont besoin d'une aide supplémentaire. Même surveiller l'utilisation de WalkMe comme ressource en libre-service et le regarder dévier les tickets en temps réel.

- Les tableaux de bord des résultats de NPS Survey originaux
- Créer des entonnoirs de conversion pour apprendre à améliorer votre revenu avec WalkMe
- Retenir les clients en surveillant l'utilisation et l'adoption de votre logiciel
- Éviter les désabonnements, en s'engageant de manière proactive avec les clients qui n'ont pas utilisé votre logiciel récemment ou qui n'utilisent que les fonctionnalités de base
- Créer une grande expérience utilisateur en voyant comment les utilisateurs expérimentent de nouvelles fonctionnalités
- Fermer les tickets d'assistance plus rapidement en regardant les vidéos de Playback Session pour comprendre rapidement le problème d'un utilisateur sans les longues chaînes de messagerie
- Résoudre les bugs plus rapidement en trouvant le filtrage des erreurs de la console et en envoyant des sessions à vos équipes de développement. Fini la perte de temps à essayer de dupliquer un problème, il suffit de regarder la session réelle.

[En savoir plus sur le tableau de bord NPS Survey](#)

Cerveaux et beauté

Une nouvelle interface utilisateur pour les Insights et un nouveau look pour l'Editor



Le nouveau Insights a été reconstruit à partir de zéro avec une belle nouvelle interface utilisateur conçue pour faciliter la recherche des problèmes et mesurer votre réussite avec WalkMe. Nous ne nous sommes pas arrêtés là, nous avons également donné à l'éditeur WalkMe un nouveau design moderne et épuré, pour que vous appréciez chaque minute que vous passez à construire les expériences WalkMe.

- L'éditeur WalkMe a un nouveau design épuré qui facilite la mise au point sur votre contenu
- Une toute nouvelle expérience unifiée pour WalkMe Insights !
 - Les nouveaux tableaux de bord mettent des informations importantes à votre portée
 - Comprendre où vos utilisateurs ont des difficultés dans les processus avec Funnels
 - Voir rapidement les fonctionnalités qui devraient être promues avec WalkMe à l'aide de notre tableau de bord Adoption des fonctionnalités
 - Voir quels éléments de l'application sont utilisés le plus souvent par vos utilisateurs
 - Créer des filtres en fonction du navigateur, de l'appareil, de l'emplacement, de l'utilisation WalkMe originale
 - La nouvelle vue de la carte Smart Walk-Thru vous permet de savoir comment les utilisateurs passent par les processus
 - Et plus encore !

Non sérieusement, il y a encore plus à aimer

Je sais, c'est fou !

- **Mettre à jour le contenu WalkMe encore plus rapidement avec notre nouvelle fonctionnalité Edit à partir de l'aperçu.**

Maintenant, lorsque vous prévisualisez avec l'éditeur WalkMe, vous basculez en mode Edition, sélectionnez n'importe quel élément WalkMe à l'écran et passez à droite dans l'écran Edition !

[En savoir plus sur l'édition à partir de l'aperçu](#)

- **Améliorations des performances importantes** dans l'éditeur WalkMe pour les grands déploiements
- **Collaborer avec les autres constructeurs à l'aide de WalkMe Share !** Maintenant, n'importe quel Smart Walk-Thru peut être partagé avec vos pairs et vos clients, directement à partir de l'éditeur avec une aperçu à la minute d'un processus Smart Walk-Thru à l'aide de captures d'écran.

[En savoir plus sur WalkMe Share](#)

- **Lire un ensemble complet de SmartTips sans avoir à prévisualiser**
- **Supprimer un dossier complet du contenu WalkMe dans l'éditeur**

[En savoir plus sur les dossiers](#)

Vous voulez en savoir plus sur la publication ?



Rejoignez-nous pour cet aperçu exclusif des nouveaux WalkMe Insights. Ensemble, nous apprendrons comment les New Insights vous aident à comprendre l'adoption numérique sur votre site en découvrant où les utilisateurs ont des difficultés dans les processus et quelles fonctionnalités sont inutilisées. Vous verrez également comment ces informations vous permettront de construire des expériences WalkMe qui rendent vos utilisateurs plus productifs, engagés et satisfaits.

[Regarder le webinaire](#)