

Planification d'une solution WalkMe : Premiers pas

Aperçu général

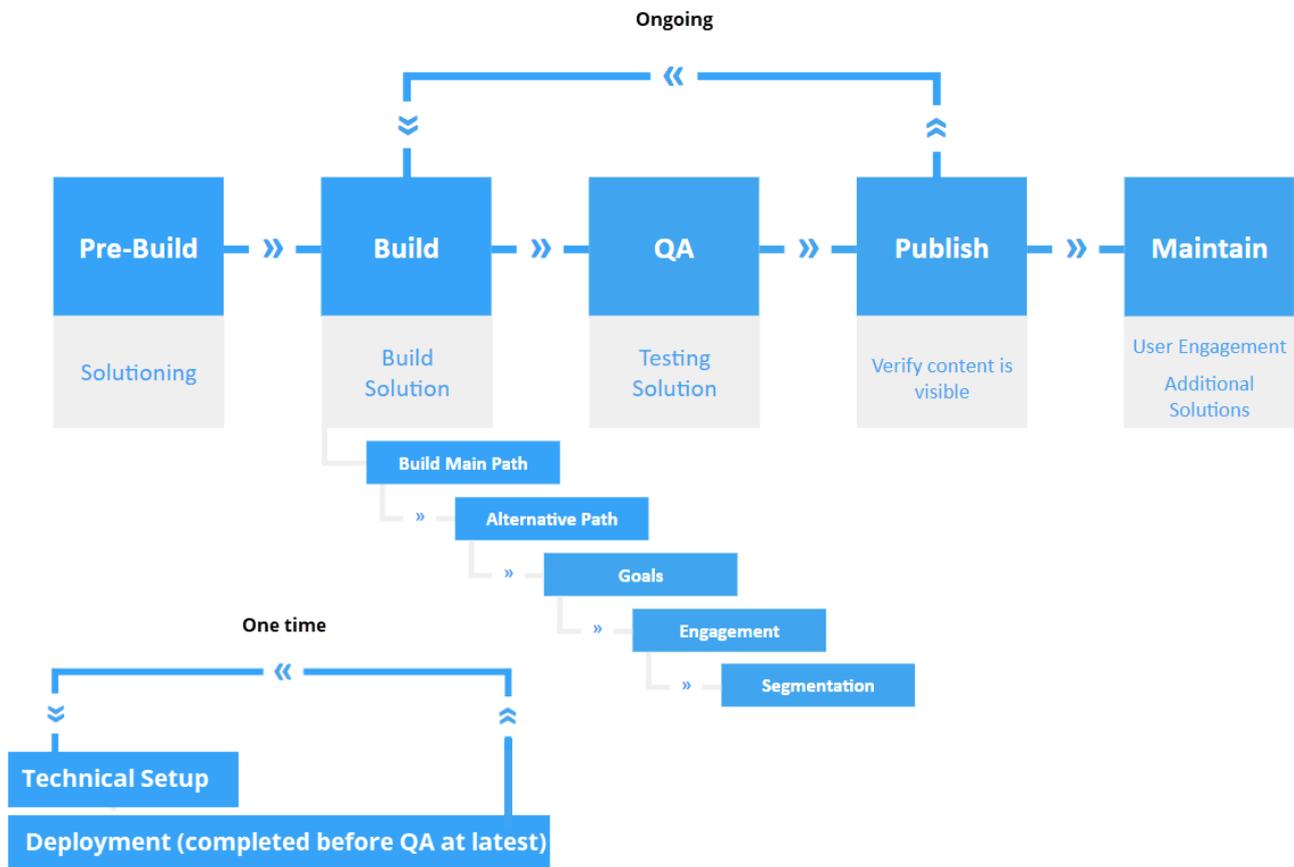
La planification de votre solution WalkMe avant d'en entamer la construction peut vous aider à améliorer l'efficacité de votre construction WalkMe sur tout son ensemble. L'identification de votre cas d'utilisation vous aidera à déterminer quelles applications WalkMe seront les plus utiles pour votre plateforme. La concentration sur des objectifs particuliers dans votre cas d'utilisation garantira que tous vos contenus WalkMe collaboreront pour former une solution cohésive.

Nous avons cartographié les étapes d'un projet WalkMe réussi ci-dessous et allons étudier chaque étape en profondeur.

Certaines phases seront en cours, et deux ne devront être achevées **qu'une fois** par plateforme. Votre gestionnaire de compte vous guidera à travers ces processus pour vous assurer que les meilleures options sont choisies pour vos besoins spécifiques.

□ **Plateforme d'adoption numérique**

- Suivez [le cours *Planification d'un projet d'adoption numérique*](#) dans le DAI
- Vous n'avez pas encore de compte DAI ? [Inscrivez-vous ici](#)



Pré-construction

Pendant la phase de pré-construction, vous identifierez votre cas d'utilisation WalkMe et vous établirez des objectifs dans votre cas d'utilisation. Vous pouvez ensuite décider quel contenu WalkMe vous aidera le mieux à atteindre ces objectifs.

Découverte des valeurs de l'entreprise

- Quel impact commercial tentez-vous de réaliser ?
- Quel est le problème de la situation actuelle ?
- À quoi ressemble le succès selon vous ?
- Comment savoir que vous avez réussi à atteindre les objectifs commerciaux ?
- Y a-t-il une référence pour le succès que vous pouvez mesurer ?
- Quels sont les processus clés sur lesquels nous devons nous concentrer pour obtenir un impact maximal ?
- Y a-t-il un événement convaincant pour passer en direct ?

Découverte technique

- Sur quelle plateforme allons nous construire ? Est-ce que c'est interne (CRM, HRM, etc.) ou face à l'extérieur (E-commerce, etc.) ?
- Prévoyez-vous d'utiliser une [extension](#) ou un [snippet](#) afin de permettre aux utilisateurs finaux de voir WalkMe ? S'il y a l'extension – pouvez-vous [vous déployer en masse](#)? (Ceci est plus couvert sous le déploiement)
- Y a-t-il des rôles, profils d'utilisateur et des emplacements que vous ciblez ? Comment pouvez-vous les distinguer (variables, jQuery, etc.) ?
- Comment accéder à la plateforme (Sandbox, Production) ? – obtenir les identifiants et les URL du site post-connexion.
- N'importe quel site, confidentialité ou limite de données dont nous devons être conscients ?
- Est-ce que la plateforme est stable (pas soumise à modifications) ?
- Cherchez-vous à avoir du contenu WalkMe disponible dans plusieurs langues ?
- Quel niveau de suivi souhaitez-vous avoir ? (par [défaut](#), [DXA](#), [Session Playback](#))

Identifiez votre cas d'utilisation : Pourquoi utilisez-vous WalkMe sur votre plateforme ?

Onboarding

WalkMe peut être utilisé pour guider les nouveaux utilisateurs tout au long de processus essentiels pour leurs succès sur votre plateforme.

Pour un cas d'utilisation Onboarding, vous pouvez utiliser : les [Smart WalkThrus](#), [Tâches Onboarding](#), [Identifiants d'utilisateur unique](#), [Resources](#), [ShoutOuts](#) et [Surveys](#).

Déviations du ticket du Centre d'Assistance

Utiliser WalkMe permet à vos utilisateurs de résoudre facilement leurs problèmes par leurs propres moyens en se concentrant sur vos solutions pour des problèmes qui entraînent le plus souvent l'ouverture des tickets du Centre d'Assistance.

Pour un cas d'utilisation de déviation du ticket du Centre d'Assistance, vous pouvez utiliser les [Smart WalkThrus](#), [SmartTips](#), [Launchers](#), [Resources](#) et [Mots clés](#).

Adoption d'une Feature

Utilisez WalkMe pour informer vos utilisateurs des nouvelles fonctionnalités et pour les guider tout au long du processus d'adoption.

Pour un cas d'utilisation d'adoption d'une feature, vous pouvez utiliser les [Smart WalkThrus](#), [ShoutOuts](#), [Surveys](#) et [Shuttles](#).

Conversion

Utiliser WalkMe pour guider et impliquer les utilisateurs qui sont en période d'essai gratuit ou en

mode démonstration augmentera la conversion d'un compte gratuit à un abonnement payant sur votre plateforme.

Pour un cas d'utilisation de conversion, vous pouvez utiliser [Smart Walk-Thrus](#), [Tâches Onboarding](#), [ShoutOuts](#) et [Shuttles](#).

La puissance de retenue d'utilisateur

Utilisez WalkMe pour vous assurer que vos utilisateurs développent de bonnes habitudes et utilisent tous les outils disponibles sur votre plateforme pour améliorer la puissance de retenue d'utilisateur.

Pour un cas d'utilisation de fidélisation d'utilisateur, vous pouvez utiliser les [Smart Walk-Thrus](#), [SmartTips](#), [Launchers](#) et l'[Automation](#).

Vous remarquerez que les étapes Construction / Questions-Réponses / Publication s'exécutent en boucle dans le tableau de flux ci-dessus. C'est parce qu'il n'est pas nécessaire de construire entièrement votre solution WalkMe avant de la publier. Vous pouvez construire et publier un processus unique, puis le répéter avec un nouveau processus lorsque vous continuez d'ajouter plus de contenu à votre solution générale.

Configuration technique

Une fois que vous avez décidé quel contenu WalkMe sera le mieux adapté à vos besoins, la configuration technique peut être achevée. Cela sera fait par WalkMe Services sur l'éditeur WalkMe avant que n'importe quel bâtiment soit commencé pour vous assurer que l'éditeur est compatible avec votre plateforme et équipé des outils de construction nécessaires.

Construction

La phase de construction implique la construction de votre solution WalkMe en utilisant l'Éditeur WalkMe. Le processus de construction peut être divisé en cinq étapes :

1. Construction de chemin principal

Le chemin principal est le chemin d'un Smart WalkThru que la plupart des utilisateurs prendront pour achever un processus du début à la fin. [En savoir plus sur les Smart Walk-Thrus.](#)

2. Chemins alternatifs

Les chemins alternatifs représentent des déviations par rapport au chemin principal qui peuvent se produire en raison de différences dans le comportement des utilisateurs ou dans l'interface utilisateur. [En savoir plus sur Splits.](#)

3. Objectifs

Les Objectifs garantissent que vous êtes en mesure de suivre l'achèvement réussi de votre processus par vos utilisateurs, qu'ils achèvent le processus en utilisant des conseils WalkMe ou de manière indépendante. [En savoir plus sur les objectifs.](#)

4. Engagement

L'engagement implique de vous assurer l'accès des utilisateurs à votre contenu WalkMe. L'engagement peut être amélioré en construisant des ShoutOuts, des Launchers ou en ajoutant des Règles de lecture automatique aux Smart WalkThrus. [En savoir plus sur Engagement.](#)

5. Segmentation

La segmentation garantit que chacun de vos utilisateurs ne voit que le contenu qui leur est pertinent. [En savoir plus sur la segmentation.](#)

Déploiement

Le déploiement peut être initié au plus tôt possible dans le projet et doit être achevé avant que la vérification soit effectuée. Il existe 2 méthodes de déploiement, Snippet et Extension. Votre gestionnaire de compte vous guidera pour choisir la meilleure option pour vos besoins et WalkMe Services pourra achever le processus de déploiement.

[En savoir plus sur le déploiement.](#)

AQ

La phase Questions-Réponses implique de vous assurer que votre nouveau contenu WalkMe fonctionne comme prévu sur votre plateforme et qu'il collabore avec votre solution WalkMe existante. Vous pouvez faire un contrôle sur le mode Aperçu une fois que le déploiement est terminé.

Il est recommandé de faire deux tours de contrôle sur les deux navigateurs les plus courants et de faire des ajustements nécessaires après chaque ronde. [En savoir plus sur les meilleures pratiques de test d'assurance qualité](#)

Publier

La phase de publication implique de publier votre contenu dans l'environnement du test, de tester et de mettre le contenu à la disposition de vos utilisateurs finaux en publiant dans l'environnement de production.

La publication du contenu est un processus facile et rapide tant que vous avez la configuration appropriée en place. [En savoir plus sur la publication.](#)

Mise à jour

Il s'agit de la phase dans laquelle nous réfléchissons aux résultats que nous avons réussi à produire jusqu'ici en termes d'engagement WalkMe Insights d'un utilisateur et de l'utilisation originale qui a été établie lors de la pré-construction.

Les données recueillies dans Insights vous permettront d'optimiser votre solution WalkMe en identifiant les points faibles de votre plateforme et en déterminant les éléments de votre solution WalkMe qui peuvent bénéficier d'un engagement plus fort. [En savoir plus sur l'Analyse des données dans Insights.](#)

Selon les résultats, nous décidons des étapes suivantes. Celles-ci se réduisent souvent aux actions suivantes :

1. Amélioration du contenu existant - la réparation du contenu et de la segmentation qui ne fonctionne pas comme prévu, ajouter des mots-clés au contenu pour faciliter la recherche dans le menu, ajouter plus d'objectifs / de funnels pour suivre un achèvement réussi.
2. Ajoutez des points d'accès au contenu existant - le rendre plus contextuel et plus engageant.
3. Créez du contenu supplémentaire pour assister de nouveaux processus qui n'ont pas encore été pris en charge.
4. Ajoutez des fonctionnalités supplémentaires qui étaient moins prioritaires dans un premier temps, comme les intégrations, pour obtenir plus de valeur lors de la mise en œuvre.

Comme toujours nous sommes ici pour toutes les questions. Veuillez contacter votre responsable de la réussite client ou [contacter le Centre d'Assistance](#) et nous serons heureux de vous aider.