

Processus d'entrée

Aperçu rapide

Un processus d'entrée décrit les besoins, les résultats et la relation entre le demandeur de contenu WalkMe et l'équipe de mise en œuvre du DAP. Un processus d'entrée rationalisé est l'une des premières étapes pour étendre la portée de l'adoption numérique dans votre entreprise et créer un centre d'excellence.

Comment ça marche

Il y a deux composants principaux à prendre en compte :

Formulaire d'entrée

- Un document que les demandeurs doivent remplir et soumettre pour l'examen du CoE
- Généralement soumis par e-mail ou un système de ticketing

Directions

Thank you for your interest in applying Digital Adoption Solutions to your processes!
Please complete this form to the best of your ability so that we can better understand the request and potential impact.
Once the Digital Adoption Team reviews your request, we will schedule a meeting to further discuss your request.

DIGITAL ADOPTION SOLUTIONS

Request Form

Name of Requester

Title

Department

Application software

of end-users

of releases a year

Project Contacts:

Executive Sponsor/Champion

Defines success criteria and ensures WalkMe content supports business objectives.
Communicates the value of each engagement back to the business.

Project Lead

Primary point of contact for implementing WalkMe on the given platform. Works with WalkMe COE to deliver and implement WalkMe. Ensures visibility and collaboration across all stakeholders.

Technical Owner

Technical owner of the site/application. Coordinates IT related tasks such as environment information, readiness & access. Understands what WalkMe is and why its being used to drive business value.

Subject Matter Expert/s

Process, application, and best practice expert.
Provides insights to ensure a valuable, high quality solution.

Business Analyst

Responsible for running reports and providing metrics for baselines and ongoing success quantification.
Able to make business data connections with the technology and business processes.

Business Case Description

Business Case Audience

Cash & Non-Cash Impact: What is the metric or KPI associated with the business case?

Sub-Category	KPI	Currently Tracking?	Baseline Metrics (current state for tracking progress)	Post Go-Live (to fill in later for measuring success)
User Satisfaction	Scale 1-10			
	NPS (-100 to 100 scale)			
	CSAT (customer satisfaction score)			
Application Adoption	% application adoption			
Process Completion	% process completion			
Support Cost/Tickets	# of tickets			
	Average Handling Time (AHT)			
	Average Resolution Time (ART)			
Training Cost	# of classroom trainings			
	Classroom training time			
	Training travel expenses			
	Ramp time/time in pre-production environment			
Training Material Generation Time	Training material generation time			
Software Licensing	% of software licenses used			
Revenue Generated	Revenue generated			
Compliance and Fines	# of security or compliance violation(s)			
	Monthly expense for security or compliance violation(s)			
Data Integrity Time/Cost	# of data errors per month/quarter			
	Time to correct data errors			
	Other downstream/business impact of lost time/data error			
Change Management	Adoption time for new processes			
Efficiency & Time Savings	Process time to completion			
	Business specific: handling time, close rate, close time			
Time to Value	Average time to investment return			
System Analytics	Time to create data dashboard			
Engineering/dev time	Anticipated Dev cost if building the solution in the application itself			
	Anticipated Dev time from start to go-live (e.g. sprint cycle time)			

Is the site stable and live?

Yes

No

Is there a lower environment (test/sandbox) that matches production?
(a lower environment with the production code base is required for building and testing)

Yes

No

Any key dates to be aware of? (For example: change requests, release dates, launch date, etc.)

Is there anyone else who should be notified of this change request?

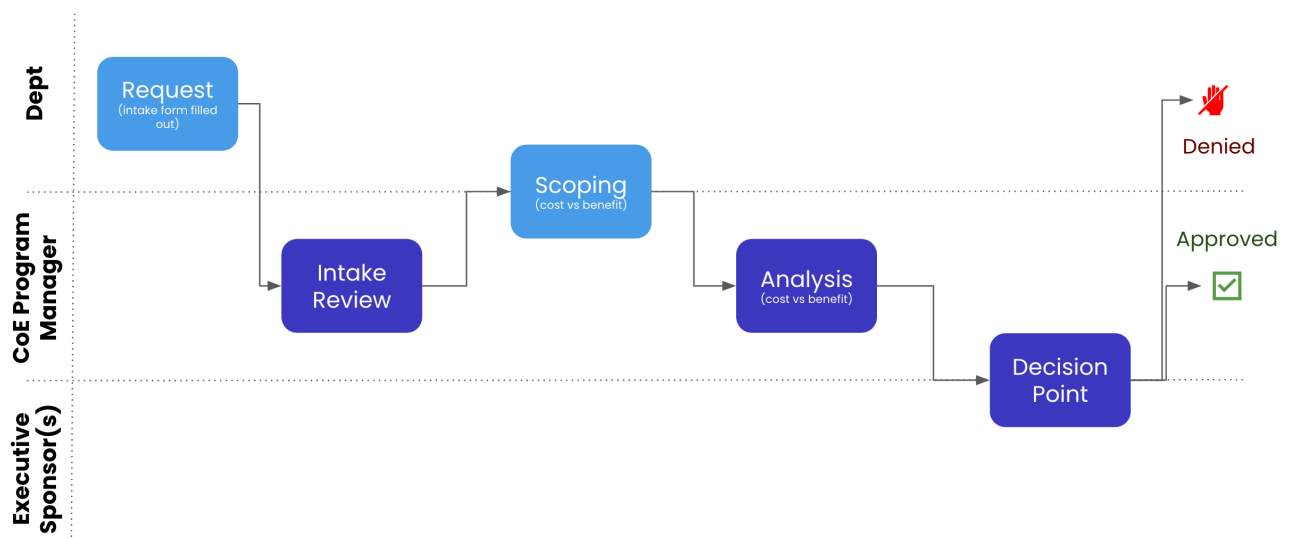
Link to documentation (e.g. job aid, video, etc.) to assist in content development & discovery:

Additional Comments

Processus d'entrée

- La [procédure d'exploitation standard](#) avec les étapes de la demande à l'approbation/point de décision

| Intake Process – Example SOP



Comment cela affecte votre programme

□ Résultats si c'est bien fait

- Rationaliser la collecte d'informations
- Définir clairement les attentes sur le processus d'approbation de projet et le calendrier
- Alignement précoce de la valeur entre le demandeur et le CoE
- Indicateur de premier plan du succès du CoE

□ Résultats si ce n'est pas bien fait

- Incapacité de mettre en œuvre
- Attentes mal alignées des demandeurs
- Ressources liées dans des projets à faible impact

Commencer

Liste de contrôle pour standardiser

Dans le cadre du processus d'entrée, les éléments suivants doivent être créés :

- ☐ Formulaire d'entrée
- ☐ Procédure d'exploitation standard d'entrée (SOP)
- ☐ Modèles d'e-mail ou de réponse automatisée avec le système de tickets/de suivi de choix

Pour le meilleur résultat, tenez compte de ces questions :

- ☐ Où le formulaire/processus d'entrée est-il actif ?
- ☐ Où peut-on se renseigner sur le formulaire/processus d'entrée ?
- ☐ Comment soumet-on le formulaire d'entrée ? Quel est le processus de la soumission pour approbation ?
- ☐ Quels sont les critères d'approbation ?
- ☐ Si l'équipe de mise en œuvre du CoE n'a pas la capacité de prendre en charge le projet, votre modèle de gouvernance permet-il la flexibilité d'attribuer la propriété du constructeur aux services ou votre équipe du CoE est-elle entièrement centralisée ?



Exemple de processus d'entrée

Étapes	Critères d'entrée	Critères de sortie	Propriétaire
Pré-entrée	-Le service exprime son intérêt pour WalkMe -Introduction de SPOC présentée par le gestionnaire de programme	-Formulaire d'entrée fourni à SPOC -Onglet Parties prenantes clés renseigné avec autant d'informations que possible	Gestionnaire de programme et gestionnaire du succès client WalkMe
Entrée	-Formulaire d'entrée soumis au gestionnaire de programme	-Formulaire d'entrée ajouté à la feuille excel « Priorité d'entrée »	Propriétaire/demandeur de l'application
Examen d'entrée	-Formulaire d'entrée ajouté à la feuille excel « Priorité d'entrée »	-Le CoE détermine si la demande s'aligne sur les objectifs stratégiques et apportera de la valeur à l'entreprise. Détermine si le projet doit être poursuivi.	Gestionnaire de programme et gestionnaire du succès client WalkMe
Portée et taille du projet	-Entrée terminée/acceptée	-Réunion avec l'équipe pour déterminer la portée -Mettre à jour le formulaire d'entrée avec la portée et la taille	Responsable de la livraison du contenu et gestionnaire du succès client WalkMe
Décision d'entrée/de projet	-Formulaire d'entrée mis à jour	-Projet approuvé/refusé en fonction de la disponibilité des ressources	Gestionnaire de programme + Commanditaire exécutif du programme
(Prêt pour) Lancement	-Le CoE approuve la demande d'entrée et notifie l'équipe de livraison du contenu -Portée du projet définie et approuvée	-Lancement prévu	Équipe de livraison du contenu

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