

---

# Utiliser les meilleures pratiques de gestion de produit pour WalkMe

La meilleure manière d'aborder WalkMe est de le faire comme s'il s'agissait de votre produit. Ce guide vous présentera les concepts importants de son processus de développement. En suivant ces conseils, vous pourrez gérer WalkMe et appréhender comment le gérer pour produire le plus de valeur.

## Découvrez votre enjeu commercial

Pensez au problème commercial qui vous a amené à déployer WalkMe. Demandez-vous *pourquoi vous souhaitez déployer WalkMe*. Cela vous aidera à identifier votre problème commercial. La réponse peut sembler évidente, mais continuez à vous demander *pourquoi* quelque chose pose un problème jusqu'à ce que vous mettiez le doigt sur le cœur du problème. Par où commencer ? Voici quelques exemples :

*Pourquoi l'utilisation d'une nouvelle fonctionnalité ou d'un nouveau produit est-elle plus faible que prévu ?*

*Pourquoi enregistrez-vous moins de conversions que vous ne l'espérez ?*

*Pourquoi vos agents passent-ils trop de temps au téléphone ou répondent à de trop nombreuses demandes d'assistance ?*

Dans le premier exemple, vous pouvez commencer par vous demander pourquoi une fonctionnalité n'est pas utilisée et après vous être demandé pourquoi à plusieurs reprises, vous pourriez découvrir que vos utilisateurs ne parviennent pas à trouver votre nouvelle fonctionnalité. Gardez à l'esprit vos objectifs commerciaux, ils vous aideront à identifier et à prioriser les problèmes que vous souhaitez gérer et ils guideront également vos futures prises de décisions.

## Pensez d'abord à l'utilisateur

Pensez à vos parties prenantes principales, à vos utilisateurs finaux qui utiliseront WalkMe. Qu'il s'agisse d'employés qui utilisent WalkMe dans le cadre d'une formation ou de clients qui utilisent WalkMe pour obtenir une assistance, assurez-vous de toujours prendre leur point de vue en compte avant tout. Développez une représentation claire de vos utilisateurs et de leurs besoins en leur demandant directement de quoi ils ont besoin et envie. En plaçant votre utilisateur en première place, vous vous assurez que WalkMe répond à ses besoins et ne perd pas de sa valeur à long terme pour lui.

## Créez une équipe transverse

Collaborez avec un grand nombre d'équipes internes pour obtenir plusieurs points de vue et supports pour votre projet. Si possible, consultez des représentants des équipes de gestion de produit, d'UX, d'ingénierie et d'apprentissage et de développement pour vous assurer d'envisager la pleine portée des besoins de votre utilisateur final. Une équipe diversifiée peut vous donner un aperçu complet de ce qui est nécessaire pour lancer, construire, tester et déployer WalkMe sur votre site.

Par exemple, un membre de l'équipe d'assistance peut identifier les questions les plus posées par les clients. L'équipe de succès client mettra en évidence les fonctionnalités qui ne sont pas utilisées ou pas facilement comprises. En compilant les informations partagées par plusieurs équipes, vous vous assurez de construire des ressources qui s'appliquent au plus large éventail d'utilisateurs finaux possible.

## Préparez-vous à un changement Agile

Il y a quelque chose à apprendre à chaque stade du développement. Même après le lancement de WalkMe, vos offres actuelles sont susceptibles de présenter de nombreuses itérations. Développer WalkMe comme vous le feriez pour votre propre produit implique un processus d'assurance qualité : vous construisez, mesurez et itérez pour évoluer constamment dans la direction des besoins de l'utilisateur et de l'entreprise.

## Créez des mesures pour mesurer les résultats commerciaux

Identifiez les KPI tangibles faciles à suivre : il s'agit d'un très bon exercice pour une réunion transverse. Assurez-vous que ces KPI sont directement liés à vos objectifs commerciaux comme décrit ci-dessus. Ce n'est qu'avec les mesures appropriées que vous serez en mesure d'évaluer l'impact de WalkMe sur votre entreprise et vos clients.