

Vue d'ensemble des applications WalkMe

Aperçu général

WalkMe est composé de plusieurs applications pour vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux. Nous allons passer en revue chacun d'entre eux ci-dessous.

Smart Walk-Thrus

Guidez les utilisateurs à travers un processus

Les Smart Walk-Thrus simplifient l'expérience de l'utilisateur en lui fournissant des conseils à l'écran au moment où il en a besoin, de sorte que vos clients puissent réussir à achever n'importe quelle tâche. Avec des instructions simples étape par étape fournies en temps réel, vous pouvez guider les utilisateurs tout au long de toutes sortes de processus en ligne, tels que celui d'apprendre aux nouveaux employés comment ajouter une piste ou un compte à votre CRM. Les Smart Walk-Thrus utilisent une nouvelle approche visuelle qui indique clairement les étapes suivies par l'utilisateur, comme un organigramme. Les flux de Smart Walk-Thru sont plus faciles à créer et à gérer que les Walk-Thrus classiques tout en offrant la même expérience de direction d'entreprise.

[En savoir plus](#)

Launchers

Ajoutez des conseils contextuels à votre site

Les Launchers sont des boutons de démarrage rapide placés sur un site web. Les Launchers peuvent effectuer des actions lorsque vous cliquez dessus, telles que lire un Smart Walk-Thru, une Resource, un Shuttle ou un ensemble de validation des SmartTips. Les Launchers sont très efficaces pour accroître l'engagement des utilisateurs envers votre site et résoudre les problèmes d'interface courants. Pour les utilisateurs qui ne connaissent pas l'existence des ressources de soutien dans le menu du lecteur, vous pouvez anticiper leur défi et placer un Launcher directement là où des conseils supplémentaires peuvent être nécessaires.

[En savoir plus](#)

ShoutOuts

Ajoutez des appels à l'action sur votre site

Les ShoutOuts sont des messages qui attirent l'attention, qui font la promotion d'annonces et encouragent l'interaction. Les ShoutOuts peuvent être construits avec un bouton d'action qui lancera un autre élément WalkMe. En un seul clic, l'utilisateur peut commencer un Smart Walk-Thru, lire une vidéo ou un article de Resource, activer un Shuttle vers une autre page, ou ouvrir le Menu du lecteur. Les ShoutOuts peuvent être promotionnels, afin de mettre en valeur un nouveau produit, une nouvelle fonctionnalité ou un prix ! Dans un paramétrage CRM, les ShoutOuts peut être utilisés pour informer les utilisateurs que votre site va être mis hors service pour maintenance ou pour rappeler à vos employés d'enregistrer l'activité.

[En savoir plus](#)

SmartTips

Offrez des conseils et un soutien sur les formulaires

Les SmartTips permettent de traiter certains processus ou formulaires de votre site sur lesquels les utilisateurs font souvent des erreurs faute d'instructions suffisantes sur la page. Les SmartTips sont idéaux pour aider à remplir les formulaires problématiques et pour fournir un moyen de valider les informations saisies. Les SmartTips sont utilisés à la fois pour l'orientation et la validation : ils fournissent des informations complémentaires à ce qui se trouve sur la page ou dans un champ de saisie et un retour d'information en temps réel sur la saisie avant la soumission du formulaire.

[En savoir plus](#)

Resources

Intégrez des articles et des vidéos existants

Les Resources sont des raccourcis vers des articles ou des vidéos que vous avez déjà créés. Elles peuvent être incorporées dans le Menu du lecteur à court terme, jusqu'à ce qu'un Smart Walk-Thru soit prêt, ou de manière permanente pour ajouter de la profondeur ou résoudre des problèmes qui ne peuvent pas être facilement expliqués dans un Smart Walk-Thru. Grâce aux Resources, vous pouvez expliquer de nouvelles politiques ou montrer ou faire une démonstration d'une nouvelle fonctionnalité.

[En savoir plus](#)

Onboarding

Formez facilement les nouveaux utilisateurs

Onboarding est une liste to-do pour vos utilisateurs. Les tâches Onboarding permettent aux utilisateurs de voir leurs progrès au fur et à mesure qu'ils avancent dans les tâches, en jouant sur l'expérience et en les poussant à accomplir plus de tâches et à s'engager avec WalkMe. Onboarding peut être utilisé pour former les nouvelles recrues à une série de tâches, ou aider à informer les utilisateurs des changements généralisés de votre plateforme. Lorsqu'il est activé pour les nouveaux utilisateurs de votre site, Onboarding peut vous aider à présenter les meilleures fonctionnalités de votre site et à convertir les utilisateurs !

[En savoir plus](#)

Shuttles

Ajoutez des signets aux pages fréquemment utilisées

Les Shuttles sont des raccourcis efficaces vers d'autres pages, un peu comme un signet. Ceux-ci peuvent être incorporés sous forme de liens dans le menu du lecteur afin de fournir un accès rapide et facile à ces lieux. Lorsqu'un utilisateur clique sur un Shuttle, il est redirigé vers l'URL fournie. La nouvelle page peut se charger dans la même fenêtre ou dans un nouvel onglet. Les Shuttles vous permettent de fournir l'accès aux rapports fréquemment utilisés dont vos utilisateurs ont besoin, de partager les modèles ou des Ressources qui ne sont pas hébergés sur votre site ou même de rediriger les utilisateurs vers une page d'inscription.

[En savoir plus](#)

Surveys

Demandez tout ce que vous voulez à vos utilisateurs

Les Surveys WalkMe sont utilisées pour recueillir des retours d'expérience auprès des utilisateurs et ces données peuvent être suivies dans WalkMe Analytics. Les Surveys peuvent être mises en œuvre à n'importe quel stade de votre construction WalkMe : comme questionnaire initial pour les utilisateurs afin d'identifier les problèmes ou comme partie intégrante des Smart Walk-Thrus et des Launchers pour recueillir les données en cours et évaluer les connaissances. Les Surveys peuvent être personnalisées avec différents types de questions, configurées pour être lues à une certaine fréquence ou automatiquement.

[En savoir plus](#)

ActionBot

Simplifiez et automatisez les déplacements de vos utilisateurs

WalkMe ActionBot comprend ce que les utilisateurs veulent faire et automatisent des tâches pour eux. L'ActionBot est exempt d'API et utilise une interface de discussion en langage naturel rendant l'adoption numérique aussi simple que de tenir une conversation. L'ActionBot améliore l'expérience du client et de l'employé en éliminant la confusion, les erreurs et la frustration tout en aidant les utilisateurs à accomplir les tâches.

[En savoir plus](#)

Recherche

Intégrez votre base de connaissances actuelle

L'intégration du fournisseur de recherche vous permet de compléter vos articles WalkMe avec votre base de connaissances existante ou les ressources du centre d'assistance. Une fois activée, une recherche effectuée dans le widget donnera des résultats à partir des domaines spécifiés, de sorte que votre contenu existant apparaîtra à côté de votre contenu WalkMe dans l'éditeur.

[En savoir plus](#)

Help Desk

Lien direct vers votre site de soutien

Intégration du Help Desk fournit un lien direct vers votre site de soutien depuis l'intérieur du menu du lecteur WalkMe. En incluant un site d'assistance dans le menu du lecteur, si les utilisateurs finaux recherchent une assistance dans le menu du lecteur et ne trouvent pas l'information qu'ils recherchent, ils y accèdent en un seul clic.

[En savoir plus](#)

Chat en direct

Intégrez votre fournisseur de chat actuel

L'intégration du Live Chat vous permet d'intégrer votre fournisseur actuel de Live Chat à WalkMe,

offrant ainsi aux utilisateurs un guichet unique pour obtenir de l'aide. Si un utilisateur ne trouve pas les informations dont il a besoin, il peut cliquer sur le lien Live Chat intégré dans le lecteur pour obtenir plus d'informations.

[En savoir plus](#)

TeachMe (Cours)

Créez un apprentissage interactif pour les utilisateurs

TeachMe (Cours) est une application qui vous permet de regrouper vos expériences WalkMe en modules d'apprentissage et en cours complets. Contrairement aux autres plateformes d'apprentissage, TeachMe permet aux utilisateurs d'apprendre le système de votre site au fur et à mesure qu'ils l'utilisent, sans avoir à faire des allers-retours entre les systèmes et les écrans. L'apprentissage leur est proposé dans votre candidature lorsqu'il est le plus pertinent pour eux.

[En savoir plus](#)

Quelle est la prochaine étape ?

□ Plateforme d'adoption numérique

- Suivez le cours d'[introduction à WalkMe Apps](#) dans DAI
- Vous n'avez pas encore de compte DAI ? [Inscrivez-vous ici](#)