

Digital Adoption Platform: WalkMe

Agenda



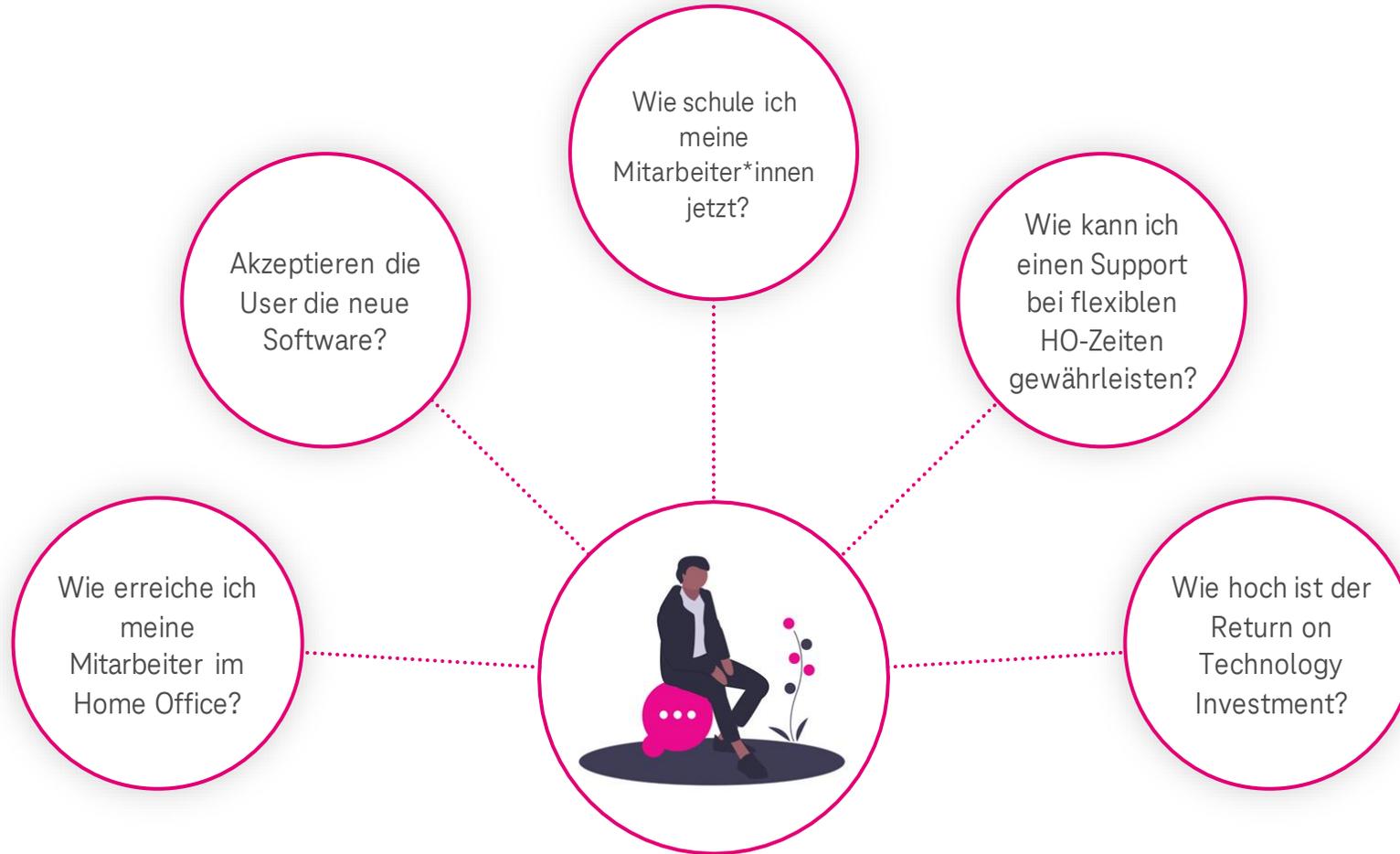
Begrüßung und Vorstellung

Einführung WalkMe & UseCases

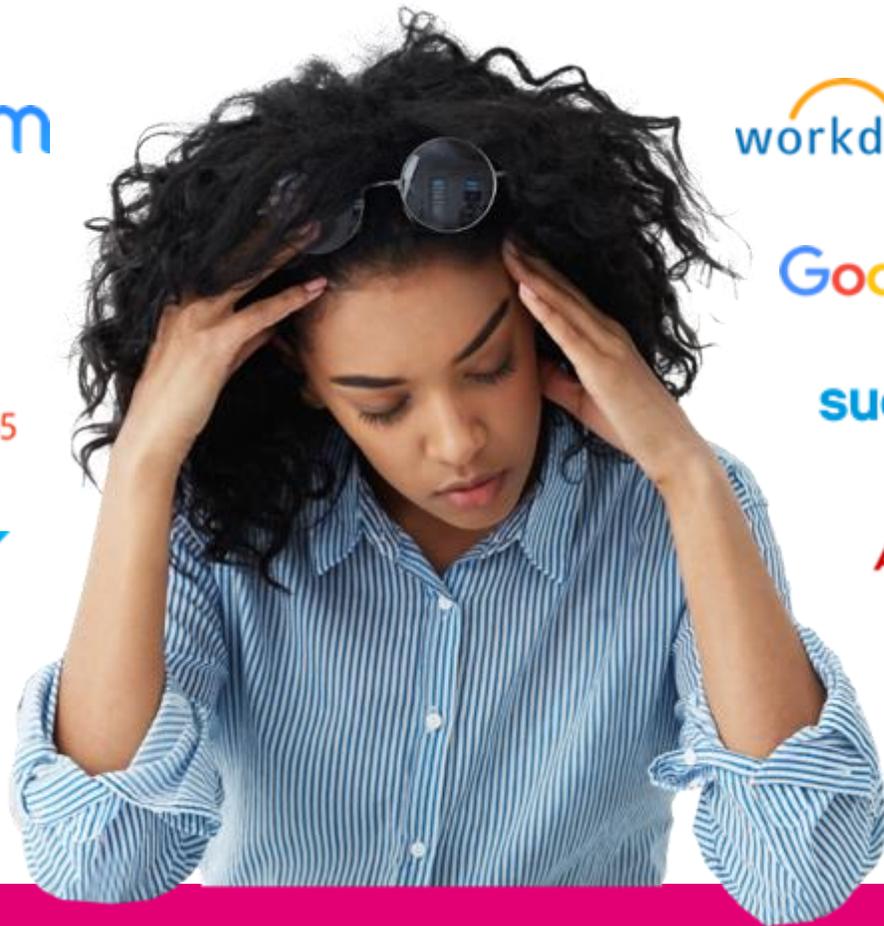
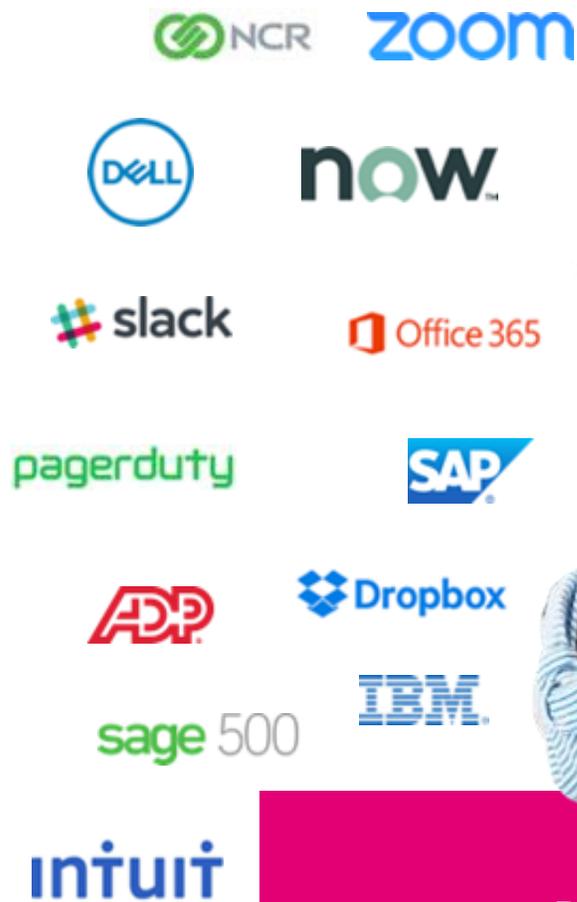
Tool-Demonstration

Projektablauf

Neue Wege werfen neue Fragen auf



Der Mensch als wichtigster Schlüssel zum Erfolg



Das durchschnittliche Unternehmen verfügt über **mehr als 300 geschäftskritische Anwendungen.**

Keynotes

Ausgangssituation



Notwendige manuelle Aufgaben im digitalen Arbeitsumfeld nehmen viel Zeit in Anspruch.



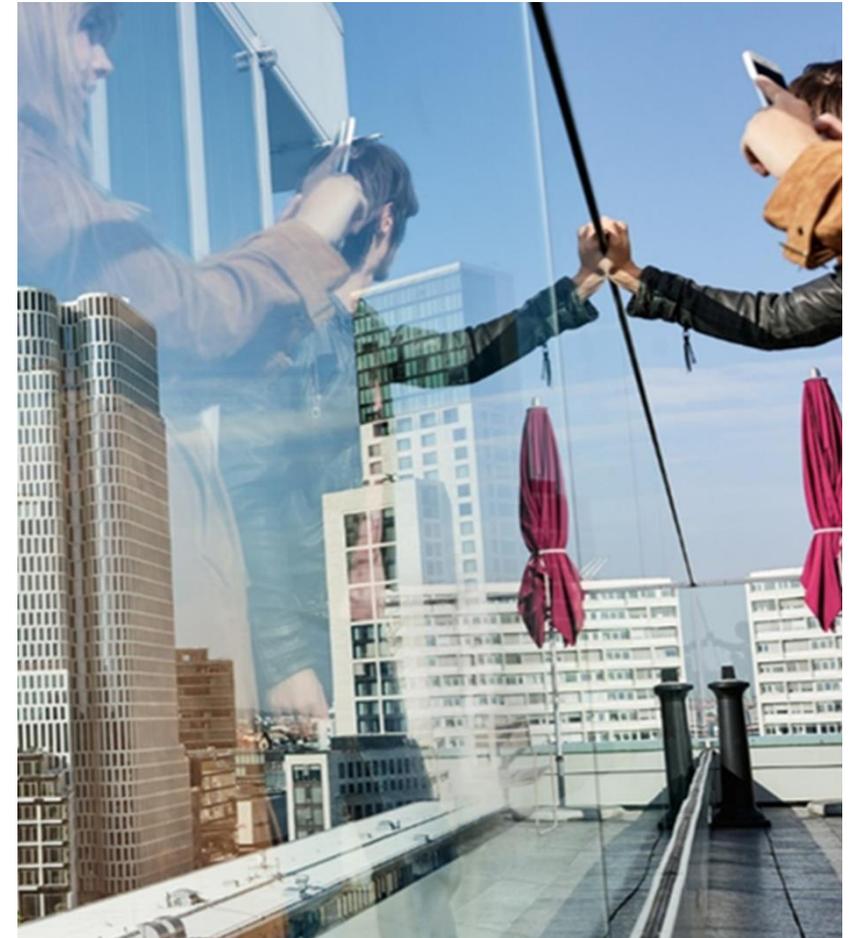
Unterstützung der Mitarbeiter*innen bei neuen oder komplizierten Tools ist wichtig, jederzeit.



Schulungen durchzuführen oder zu besuchen, wird mit Home Office und fehlender Kinderbetreuung schnell zur Herausforderung.



Arbeitszeiten verschieben und kollidieren mit Verfügbarkeiten von Kollegen oder der Erreichbarkeit des **Helpdesks**.



WalkMe's Layered Approach to Adoption



Keine Änderungen an der zugrundeliegenden Software



Keine aufwändige Integration



Anwendungsübergreifend



Keine F&E nötig

WalkMe's Layered Approach to Adoption

1 GUIDANCE

Mit Walk-Thrus, visuellen Hinweisen und strategisch platzierten Inhalten **kontextuell zum Handeln drängen**

2 ENGAGEMENT

Übergang von reaktiv zu proaktiv durch Hinzufügen von kontextabhängigen Regeln, Entscheidung wo, wann und wie sich der User verhalten soll

3 AUTOMATION

Bessere UX und höhere Produktivität durch Eliminierung leerer Klicks und mühsamer Aufgaben

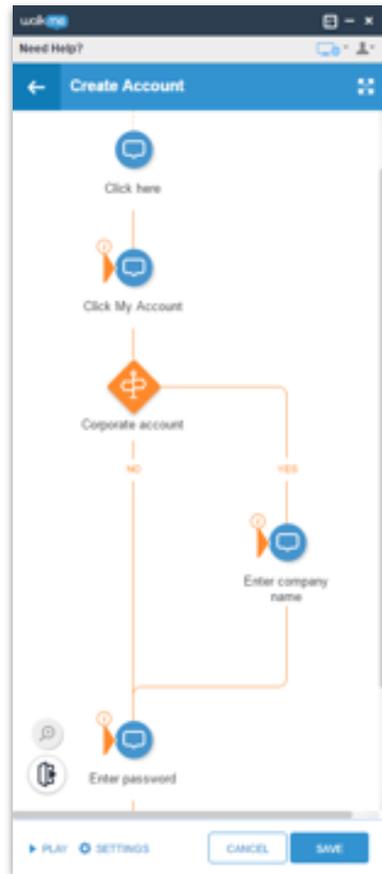
4 INSIGHTS

Sammeln und analysieren Sie Nutzungsdaten, um Hindernisse und Gelegenheiten zum Engagement zu identifizieren

5 Digital Adoption Center

Datengesteuerte strategische Entscheidungen treffen und Maßnahmen ergreifen

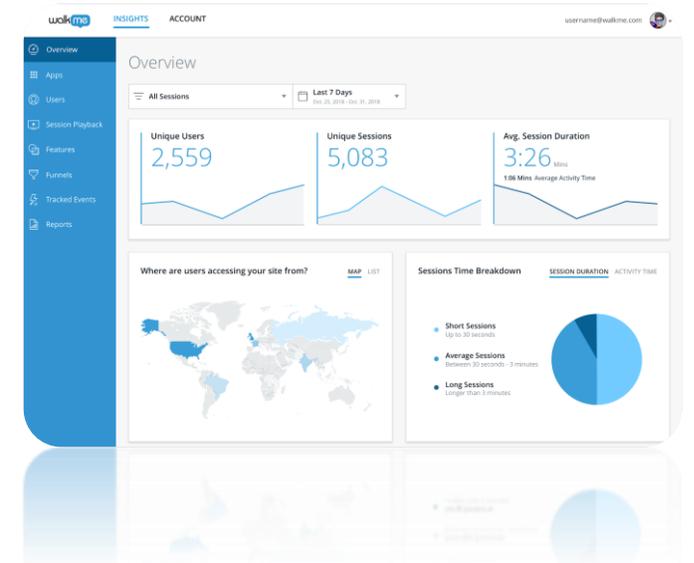
Content Creation



Overlay



Analytics



Guided Process Automation

Enabling Automation

“We have saved approximately \$1 - \$1.5 million altogether, including trainer salaries.”

Head of talent technologies, innovation and reative solutions, healthcare

“Increased training and onboarding efficiency by over 100%”

Forrester Studie 2020

“I would estimate 80-90% cost savings on training post-WalkMe. We have saved approximately \$1 - \$1.5 million altogether, including trainer salaries.”

Head of talent technologies, innovation and reative solutions, healthcare



“Increased retention by an average of 35% and growth in upsell by 10% growth in upsell.”

Forrester Studie 2020

“ROI of 368%”

Forrester Studie 2020

“Saved 50% in IT support calls and help desk tickets.”

Forrester Studie 2020

Benefits

Die Lösung



Maximierung der Arbeitereffizienz durch **schnelleren Zugang** zu relevanten Informationen, Orten und Inhalten durch Ergänzung der Tooloberfläche



Nicht jeder Nutzer hat dieselben Anforderungen. Daher können Inhalte an den jeweiligen Bedarf **zielgruppen-orientiert angepasst** werden (Segmentation).



Gezieltes **Wissensmanagement mit Interaktion**: Onboarding, Service-, Sales- und Partnertraining, Projektteams, Wissensaustausch in Teams – ohne großen Administrations- oder Trainingsaufwand



Um Unterstützung zu erhalten, müssen die User die Anwendung nicht verlassen. WalkMe führt **live** durch den Prozess. Jederzeit. **Mehrsprachig.**



Die Herausforderung

Technologie ist digital. Die Benutzer sind Menschen.

Eine erfolgreiche digitale Transformation beginnt bei den Nutzern. WalkMe schließt die Lücke zwischen menschlichen Fähigkeiten und deren technologischem Potenzial, indem die Technologie gezwungen wird, sich an die Nutzer anzupassen, anstatt dass sich die Nutzer an die Technologie anpassen. Der Einsatz von Technologie sollte keine Herausforderung darstellen, sondern einen Ansatz, um Herausforderungen zu bewältigen.



Die Lösung

Digital Adoption Platform

Die Digital Adoption Platform von WalkMe ist ein Overlay auf jedem Unternehmenssystem. Durch die In-App-Beratung und die Automatisierung langwieriger Prozesse macht WalkMe die Mitarbeiter effizienter und produktiver. Basierend auf künstlicher Intelligenz haben Unternehmen volle Transparenz über die digitale Nutzung, so dass sie den vollen Wert ihrer digitalen Assets maximieren können.



Der Nutzen

Wie kann WalkMe in der IT-Abteilung helfen?

- Nutzerzufriedenheit verbessern
- Servicekosten verringern
- Prozesskosten senken
- Investitionssicherung
- Verbesserung der Employee Experience

Welche Vorteile hat WalkMe im HR?

- Trainingskosten senken
- Onboarding-Prozesse beschleunigen
- Angebote erweitern

30 % der Fortune-500- Unternehmen nutzen WalkMe.

- Alle wichtigen Branchen vertreten
- Mehr als 35 Länder weltweit



Business Benefits

Im Detail

Key Features

- ✓ Prozesse proaktiv & schrittweise unterstützen
- ✓ Prozesse inkl. Chat Bot automatisieren
- ✓ Datenbasierte Informationen sammeln
- ✓ Geprüfte DSGVO-Konformität
- ✓ Echtzeit-Hilfe im Tool
- ✓ Mehrsprachigkeit einfach umsetzbar
- ✓ Nutzerorientierung durch Segmentierung der Inhalte
- ✓ Skalierbarkeit der Inhalte
- ✓ Technologie-unabhängiger Einsatz
- ✓ Mobil verfügbar

Business Benefits

- ✓ Softwareeinführung beschleunigen
- ✓ Parallel unbegrenzt Mitarbeiter schulen
- ✓ Nutzungstiefe- und breite der Software erhöhen
- ✓ Kernfunktionen schnell erklären
- ✓ Software-Updates erläutern
- ✓ Fachwissen spezifisch erhöhen
- ✓ Weniger Support-Anfragen
- ✓ Langfristig effizientere Mitarbeiter mit weniger Frustration
- ✓ Software-Nutzung erhöhen
- ✓ Rol erhöhen

WalkMe schließt die Lücke zwischen technologischem Potenzial und menschlichen Fähigkeiten

Projektvorgehen

Wir unterstützen Sie ganzheitlich



Expertengespräch

- Identifikation der grundsätzlichen Themenbereiche und Anwendungsmöglichkeiten
- WalkMe Demo



Business Call(s)

- Detaillierung der Kunden-Anforderungen
- Kennenlernen der entsprechenden Kundensoftware
- Demo mit 2 – 3 Prozessen auf dem Kundensystem
- Rol-Berechnung



Scoping Call(s)

- Agreement zu ersten funktionalen Bereichen
- Definition des Projektplanes und der Meilensteine
- Klärung der zuständigen Ansprechpartner

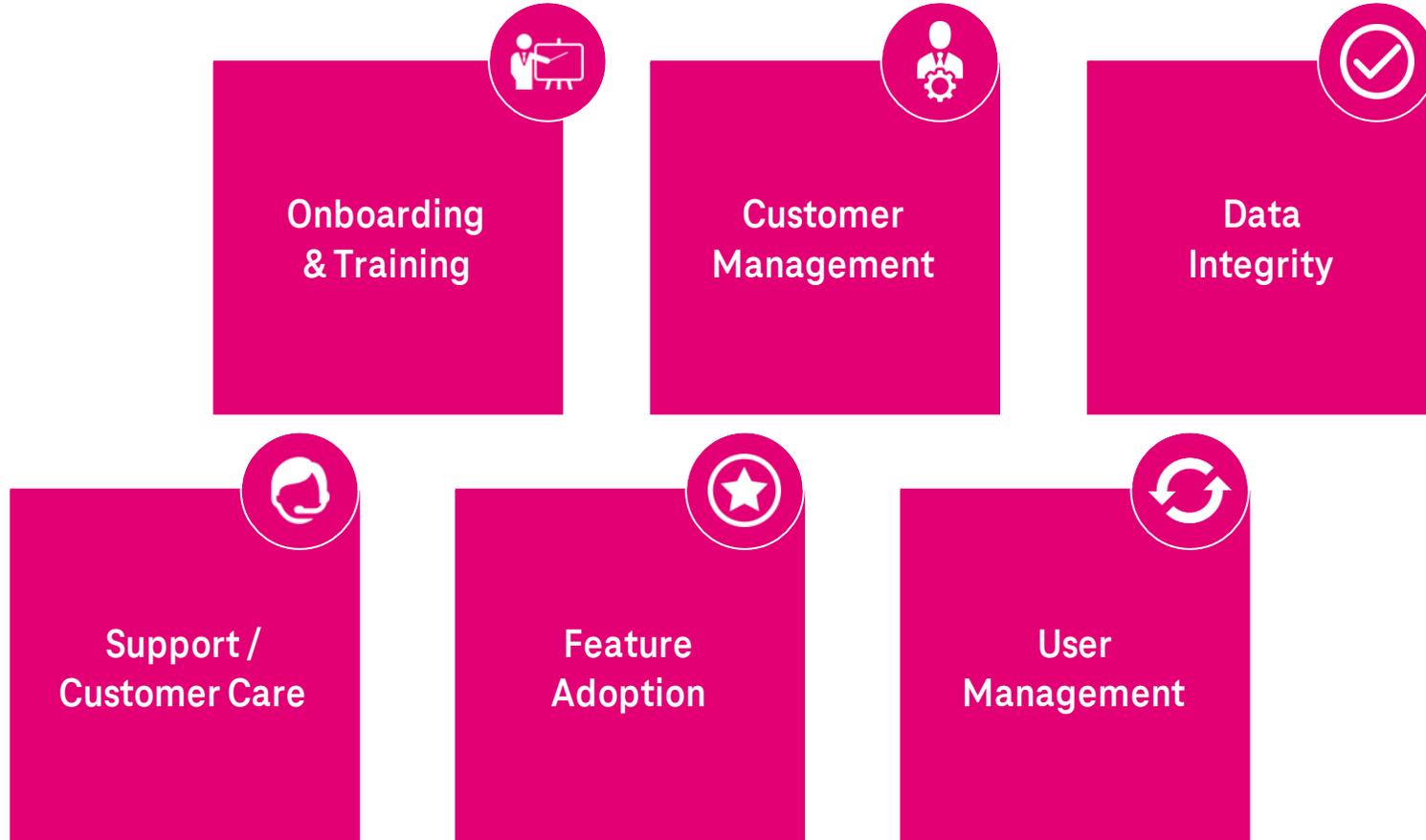


Projekt & Betrieb remote

- Kick Off
- Technical Set Up
- Discovery & Design Solution
- Building & Deployment
- Enablement der zukünftigen WalkMe Builder
- Support

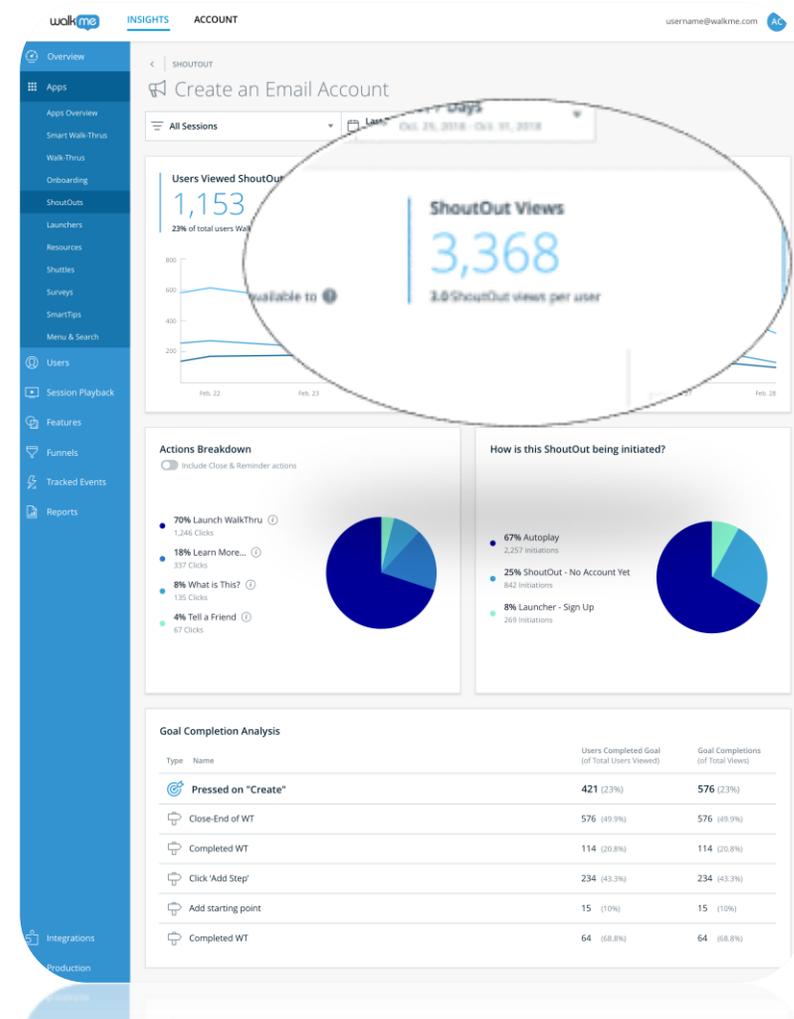
Anwendungsszenarien

Sechs Key Use Cases



Datenschutzkonforme Informationen

WalkMe Insights



WalkMe
Referenzen

Deutsches Biotechnologie-Unternehmen: Change Prozess im Einkaufsportal

Aufbau einer Digital Adoption Plattform und
Prozessautomatisierung im neuen Einkaufstool

Um den Beschaffungsprozess zu rationalisieren sowie zu zentralisieren, wurde SAP S/4 HANA Central Procurement eingeführt. Um die Mitarbeiter effizient und kostensparend in diesen Change Prozess zu integrieren, wurde von T-Systems Multimedia Solutions eine Digital Adoption Plattform von WalkMe integriert. Damit konnten standortunabhängige Schulungen direkt in SAP sowie eine Automatisierung komplexer Prozesse vorgenommen werden.

Herausforderung

- Zugang zum System mit hoher Betriebssicherheit
- Analyse der Geschäftsprozesse in einem komplexen Systemumfeld
- Vereinfachung der bestehenden Prozesse
- Sichererstellung einer zweisprachigen Anwendung
- Entwicklung von datengetriebenen Prozessen in einer sich stetig verändernden Umgebung

Lösung

- Analyse der Ist-Situation inkl. der relevanten Geschäftsprozesse
- Integrierung von WalkMe auf SAP S/4 HANA
- Erstellung von Tool Tipps und Validierungen an geschäftskritischen Stellen
- Erstellung von schrittweiser Guidance, sog. Walkthrus
- Automatisierung von komplexen Vorgängen
- Erfolgsmessung der Inhalte im Training der Mitarbeiter in dem Tool WalkMe

Kundennutzen



Volle Produktivität der Mitarbeiter
schon ab dem ersten Tag



Beschleunigung der Softwareeinführung
und keinerlei Aufwand für wiederholte Schulungen



Skalierbar Wissen vermitteln
In allen Sprachen ganz ohne Handbücher,
Tutorials oder Kurse



Individuelle Prozesshilfe
nach Bedarf des Mitarbeiters

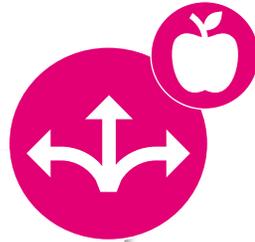


Einblick in die Insights
Nutzungsanalyse zur Optimierung der
erstellten Inhalte (DGSVO-konform)



Nutzungstiefe und -breite erhöhen
Kernfunktionen und Software-Updates
schnell erklärt

DIGITAL ADOPTION STRATEGIE & ASSESSMENT



Nur 3 %

der CIOs berichten, dass sie die Vorteile ihrer **Technologiestrategie** „ernten“.

Gartner.



Nur 8 %

der Führungskräfte glauben, dass sie die **digitale Transformation** erreicht haben.

Ovum



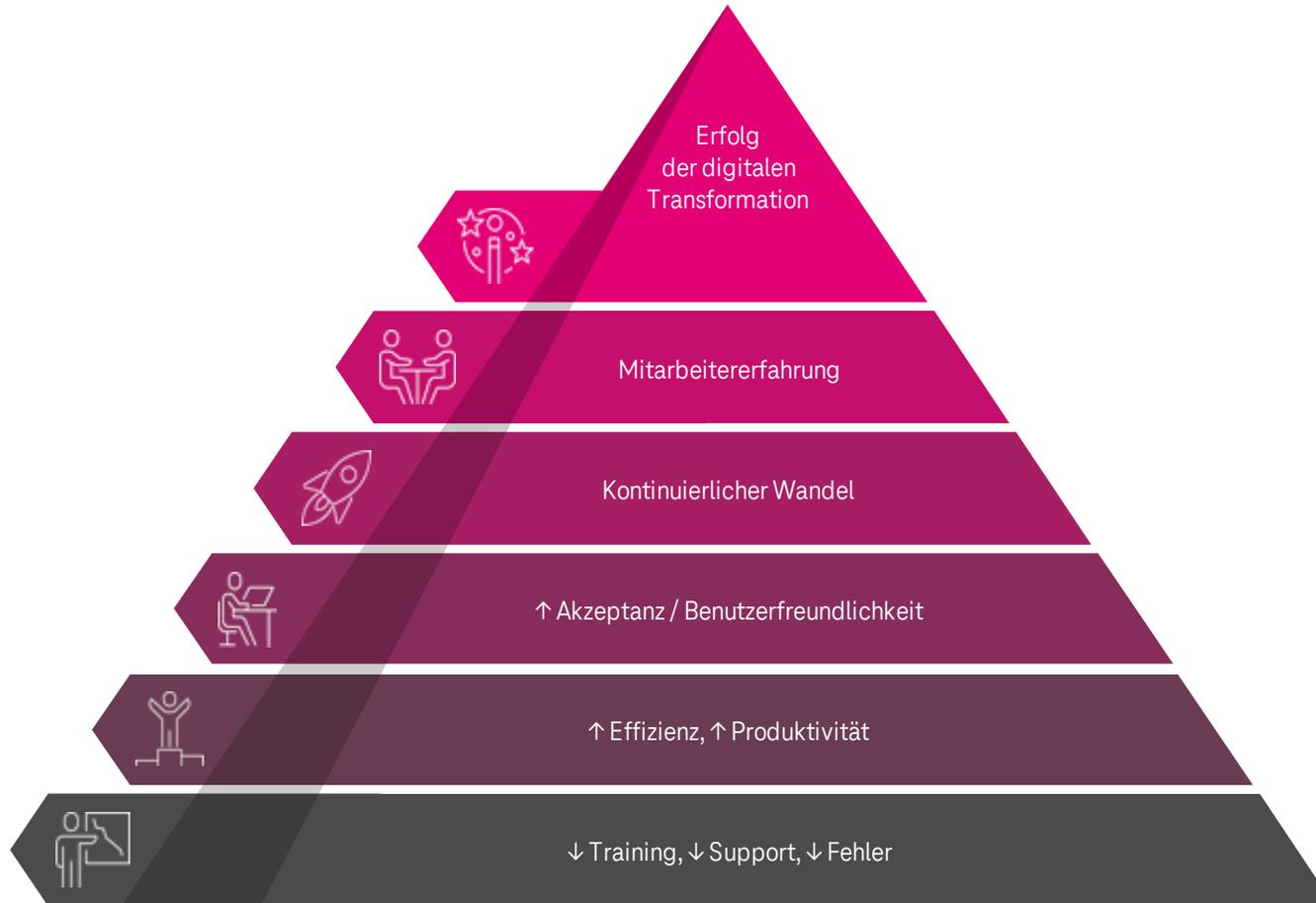
9 von 10

Digital Transformation Projekten scheitern.

Couchbase

WalkMe

Das Enablingtool für IT & HR





DANKE



Thomas Held

T-Systems MMS

Change & Adoption Expert

+49 351 2820 2274

Thomas.Held@t-systems.com

Weiterführende Links:

- [Video „WalkMe – Digital Adoption Platform“](#)
- [WalkMe im YAM](#)
- [Sales Training vom 17.05.2019 „I’m walking on sunshine! Mit Enablingtools wie WalkMe auf der Sonnenseite des digitalen Arbeitsplatzes“](#)