

WALKME

WalkMe - Prise en main

REF : MEWA001

DUREE : 7h

Présentiel Classe virtuelle

PUBLIC

Cette formation WalkMe - Prise en main est destinée aux supports IT, formateurs, responsables documentation, applicatifs.

Modalités et délais d'accès : les inscriptions sont fermées 24h avant la 1ère journée de formation.

Accessibilité : Si vous avez des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez nous contacter au préalable afin que nous puissions, dans la mesure du possible, adapter l'action de formation.

PREREQUIS

Cette formation WalkMe - Prise en main nécessite d'être à l'aise avec son environnement informatique et web.

MODALITES PEDAGOGIQUES

1 poste et 1 support par stagiaire

8 à 10 stagiaires par salle

Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage

La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience

MODALITES D'EVALUATION

Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire en ligne

Attestation de fin de stage remise au stagiaire

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Cette formation WalkMe - Prise en main a pour but :

- Prendre en main l'outil auteur de la solution WALKME
- Pouvoir réaliser des contenus de formation et d'assistance orientés applicatif

PROGRAMME

Présentation de la plateforme WalkMe

- Une plateforme intégrée
- Découvrir les principales fonctionnalités
- Les info-bulles interactives **Walk-Thrus™**
- Les fonctions analytiques
- L'aide aux utilisateurs
- Onboarding des utilisateurs et sondages

Walkme auteur

- Les modes de déploiement des contenus **WalkMe**
- La documentation de l'outil
- L'interface **WalkMe**

Principaux contenus d'accompagnement des utilisateurs

- Création de **Walk-Thrus**
- Segmenter les utilisateurs des contenus
- Placer des déclencheurs dans les pages FAQ's
- Créer des liens dans des emails ou sur des médias sociaux
- Rechercher et lancer des Walk-Thrus spécifiques grâce aux Widgets
- Envoyer un lien qui déclenchera automatiquement un Walk-Thru par email, chat ou réseau social
- Diriger les utilisateurs dans une page web grâce aux lanceurs
- Associer le lancement de walk-thru à des événements (première connexion, date...) par l'Auto Play

Gérer l'apparence des bulles

- Créer des actions utilisateurs, comme le clic, le survol, la saisie, le rafraîchissement ou une action basée sur le temps
- S'adapter automatiquement aux changements dans la mise en page ou la taille des écrans du site web ou l'application
- Personnaliser manuellement l'apparence des info-bulles
- Mettre en exergue des contenus par les fonctions surbrillance et projecteur

Les analytiques

- Comprendre l'utilisation d'un site ou d'une application afin d'améliorer l'expérience utilisateurs
- Identifier les KPIs utiles au suivi de l'usage et l'efficacité de l'outil

Exercices

Version du : 22/01/2020



