

Necessity Guide

Ihr eigenes WalkMe Programm

walkme
An SAP company

crocon

Necessity Guide - Ihr eigenes WalkMe-Programm

Die Akquisition von WalkMe durch SAP im Jahr 2024, für einen Unternehmenswert von rund 1,5 Milliarden US-Dollar, markiert aus meiner Sicht eine fundamentale Verschiebung in der Strategie der Digitalen Transformation. Mit diesem Schritt signalisiert SAP, dass die rein technologische Bereitstellung von Software nicht mehr ausreicht, um geschäftlichen Erfolg zu garantieren. Die zentrale Erkenntnis, den Menschen als entscheidenden Faktor in den Mittelpunkt aller Transformationsbemühungen zu stellen, deckt sich mit meiner mehr als 17-jährigen Projekterfahrung.

Weil SAP standardmäßig vorgefertigten WalkMe-Content für die Kernlösungen der SAP Business Suite ausliefert, stehen Sie vor der kritischen Frage nach dem Mehrwert eines zusätzlichen Invests in eine WalkMe Premium-Lizenz, sowie die Unterstützung durch einen SAP-Partner und / oder den Aufbau eines eigenen Centers of Excellence.

Ich verstehe Ihre anfängliche Überlegung, dass der von SAP bereitgestellte Standard-Content viele Anforderungen an die Nutzerführung bereits abdeckt (Onboarding in Standard-Funktionalitäten). Im Folgenden erläutere ich Ihnen, warum dieser Content, bei genauerer Betrachtung, aber lediglich als Einstiegspunkt fungieren kann. Die wahre Wertschöpfung und die Realisierung eines messbaren ROI hängt nämlich maßgeblich davon ab, die Digital Adoption auf Ihre spezifischen Geschäftsprozesse, sowie die systemübergreifende Realität Ihrer Unternehmens-IT, zuzuschneiden. Die Diskrepanz zwischen standardisierter Software-Auslieferung und individueller Prozessrealität bildet genau die Adoption Gap, die durch Ihr eigenes WalkMe-Programm geschlossen wird.



Andreas Glaser

Senior Director Technology & Alliances

1. Individualisierung

Ein Kernmerkmal der SAP Business Suite ist die Individualisierung des Clean Core durch Side-by-Side-Erweiterungen auf der SAP Business Technology Platform. Diese werden erstellt, wenn der SAP-Standard eine spezifische geschäftliche Aufgabe nicht unterstützt oder ein Prozess angepasst werden muss, um Ihren individuellen Wettbewerbsvorteil zu erzielen. Der SAP Standard-Content für WalkMe kann diese Individualisierungen nicht abdecken, da sie außerhalb des globalen SAP-Standards liegen. Ohne Ihr eigenes WalkMe-Programm bleiben also genau die komplexesten und geschäftskritischsten Teile Ihrer Systemlandschaft ohne digitale Unterstützung. Dies führt zu einem signifikanten Risiko für die Datenqualität und die Prozess-Compliance, da Nutzer in diesen Bereichen dann auf veraltete PDF-Handbücher oder die Unterstützung erfahrener Kollegen angewiesen sind.

Ihr unternehmenseigenes Programm ermöglicht es hingegen, WalkMe SmartTips oder Smart Walk-Thrus genau über diese Individualisierungen zu legen und so eine konsistente Nutzerführung sicherzustellen, die keinen Unterschied zwischen Standard und Individualisierung macht.

2. Sprachliche und regionale Diversität

Ein weiterer limitierender Faktor des SAP Standard-Contents für WalkMe ist die sprachliche Verfügbarkeit. Standard-Content wird von SAP (fast) nur in englischer Sprache zur Verfügung gestellt. Falls die Belegschaft Ihres Unternehmens unterschiedliche Sprachen spricht, ist dies eine erhebliche Hürde.

Ihr eigenes WalkMe-Programm erlaubt die nahtlose Lokalisierung aller Inhalte. So können Sie sicherstellen, dass z.B. ein Lagerarbeiter in Deutschland dieselbe Qualität der Unterstützung erhält wie ein Finanzanalyst in Japan. Diese Regionalisierung geht über die bloße Sprache hinaus. Sie ermöglicht auch, regionale Prozessbesonderheiten oder rechtliche Anforderungen direkt im Flow of Work zu berücksichtigen.

3. Technologische Restriktionen

(Fast) kein standardmäßig ausgelieferter WalkMe-Content unterstützt mobile Endgeräte oder spezifischen Desktop-Konfigurationen. In einer Arbeitswelt, die zunehmend durch mobile Prozesse in der Logistik, im Vertrieb oder im HR-Bereich geprägt ist, stellt dies eine kritische Lücke dar.

Ihr Premium-Programm ermöglicht die Erstellung von Inhalten, die auch für mobile Interfaces optimiert sind, und nutzt Technologien wie die WalkMe Workstation, um eine einheitliche Nutzererfahrung über alle Endgeräte hinweg zu gewährleisten.

4. Cross-Application Orchestrierung

Eine moderne Unternehmenslandschaft ist durch eine Vielzahl von Anwendungen geprägt. Meine Erfahrung ist, dass ein Geschäftsprozess, wie etwa Lead-to-Cash oder Source-to-Pay, selten in einem einzigen System isoliert abgebildet ist. Er durchläuft vielmehr eine Kette von Anwendungen, die neben SAP-Lösungen auch Non-SAP-Systeme, wie z.B. Microsoft Dynamics, Oracle, Salesforce, ServiceNow oder Workday umfassen kann.

Der von SAP bereitgestellte Standard-Content ist strikt auf das jeweilige SAP-Modul begrenzt. Sobald Ihre Nutzer für einen Prozessschritt in ein anderes Modul oder eine andere Applikation wechseln müssen, bricht die Führung ab. Dies führt zu einem Medienbruch und erhöht die kognitive Belastung des Nutzers, der nun eigenständig den Kontext im nächsten Prozessschritt finden muss.

Ihr unternehmenseigenes WalkMe-Programm fungiert hingegen als eine übergreifende Governance-Schicht. Da WalkMe als Overlay im Browser oder als Desktop-Erweiterung fungiert, kann es Nutzer nahtlos über Applikationsgrenzen hinweg führen, wie die folgenden Beispiele verdeutlichen:

- Vertrieb: Ihr Mitarbeiter schließt eine Opportunity in Salesforce ab. Ein WalkMe-Smart Walk-Thru kann ihn automatisch daran erinnern, die notwendigen Stammdaten für die Auftragserstellung in SAP S/4HANA Cloud ERP zu prüfen, und ihn direkt zur entsprechenden Fiori-Kachel führen, wobei Datenfelder, zur Vermeidung von Doppeleingaben, vorab validiert werden.
- Support: Wenn ein Nutzer in einem SAP-System auf einen technischen Fehler stößt, kann ein WalkMe-ShoutOut ihm anbieten, direkt ein Ticket in Ihrem ServiceNow-System zu erstellen, wobei Systeminformationen und Fehlercodes automatisch in das Formular übernommen werden.

Diese Fähigkeit zur systemübergreifenden Orchestrierung verwandelt WalkMe von einer einfachen Ausfüllhilfe für SAP-Formulare zu einem strategischen Werkzeug für Prozessintegrität in Ihrem gesamten Unternehmen.

5. Automatisierung

Ein wesentlicher Unterschied zwischen dem SAP Standard-Content und einem vollwertigen WalkMe-Programm liegt in der Tiefe der Automatisierung.

Während Standard-Content (fast) nur informativ ist, ermöglicht Ihre Premium-Lizenz die aktive Ausführung von Aufgaben durch ActionBots und Auto-Steps. Diese können sogar eine natürliche Sprachschnittstelle nutzen, um Intentionen der Nutzer zu verstehen und komplexe Prozesse im Hintergrund auszuführen.

Das Besondere ist, dass diese Automatisierungen keine komplexe Backend-Integration erfordern, weil sie die Nutzerinteraktion auf der Oberfläche simulieren.

Automatisierungstyp	Funktionsweise	Nutzen für den User
Auto-Step	Klickt automatisch auf Buttons, navigiert durch Menüs und füllt Felder aus.	Reduziert „leere Klicks“ und beschleunigt die Transaktionszeit erheblich.
ActionBot	Führt den Nutzer durch einen Chat-Dialog und übernimmt die Dateneingabe im System.	Macht komplexe Transaktionen für Gelegenheitsnutzer einfach zugänglich.
Validation SmartTip	Prüft Eingaben in Echtzeit gegen Geschäftsregeln, bevor das Formular abgeschickt wird.	Verhindert Fehlermeldungen des SAP-Systems und verbessert die Datenqualität, auch für die fehlerfreie Weiterverarbeitung in Folgesystemen.
Dynamic Text	Personalisiert Anzeigen mit Nutzerdaten oder berechneten Werten.	Erhöht die Relevanz der Informationen und reduziert Verwirrung.

Diese Automatisierungsmöglichkeiten können vom Standard-Content nicht abgedeckt werden, da sie genau auf Ihre internen Berechtigungen und Prozessregeln abgestimmt werden müssen. Ohne diese Funktionen bleibt WalkMe ein rein passives Informationssystem, anstatt die Produktivität aktiv zu beschleunigen.

6. Datengestützte Entscheidungsfindung

Ihr unternehmenseigenes WalkMe-Programm bietet Zugang zu fortschrittlichen Analysetools wie WalkMe Insights und UI Intelligence, die weit über die SAP-Standardfunktionen hinausgehen. Ich habe häufig eine Diskrepanz zwischen den dokumentierten Soll-Prozessen und dem tatsächlichen Nutzerverhalten erlebt. SAP-Standardstatistiken zeigen nur, ob eine Transaktion erfolgreich abgeschlossen wurde, aber nicht, wo Nutzer Schwierigkeiten hatten oder wie viele Versuche sie benötigt haben.

Mit Ihrer Premium-Lizenz lassen sich genau diese Interaktionsmuster analysieren, z.B.:

- Felder, die am häufigsten zu Fehlermeldungen führen.
- Prozessschritte, in denen Nutzer ungewöhnlich lange verweilen oder in denen sie den Gesamtprozess ungewöhnlich häufig abbrechen.
- Felder, die häufig übersprungen oder nachträglich korrigiert werden.

Diese Daten ermöglichen es Ihrer IT-Abteilung und/oder Ihren Fachbereichen, gezielte Verbesserungen vorzunehmen. Wenn die Daten zeigen, dass 40% der Nutzer bei einem bestimmten Feld in der Bestellanforderung scheitern, kann Ihr SAP-Partner bzw. Ihr internes Digital Adoption Team innerhalb von Minuten einen korrigierenden SmartTip oder einen Smart Walk-Thru implementieren. Dieser geschlossene Feedback-Kreislauf ist für die kontinuierliche Prozessoptimierung unerlässlich und im Standard-Content nicht vorgesehen.

7. Sichtbarkeit der Schatten-IT

Ein oft übersehener Vorteil eines umfassenden WalkMe-Programms ist die Discovery-Funktion. Diese analysiert die Softwarenutzung in Ihrem gesamten Unternehmen und hilft dabei, ungenutzte Lizenzen zu identifizieren oder riskante Workarounds in nicht genehmigten Anwendungen aufzudecken. Dies bietet eine faktenbasierte Grundlage für Konsolidierungsentscheidungen und zur Senkung Ihrer Lizenzkosten.

8. Change Management

Cloud-Lösungen, unterliegen schnellen Innovationszyklen. SAP S/4HANA Cloud ERP oder SAP SuccessFactors erhalten regelmäßig automatische Updates, die Funktionen verändern und Benutzeroberflächen modifizieren.

In der traditionellen SAP-Welt erfordern Änderungen an der Nutzerführung oft Anpassungen im System, die durch die gesamte Entwicklungs- und Testlandschaft transportiert werden müssen (D-, Q-, P-Systeme). Dies ist langsam und kostspielig.

Ihr eigenes WalkMe-Programm entkoppelt die Nutzerführung von der Applikationslogik. Da WalkMe als Overlay fungiert, können Änderungen an der Hilfe, Validierung oder Benutzerführung über den No-Code-Editor vorgenommen und publiziert werden. Wenn SAP beispielsweise ein neues Pflichtfeld in einem globalen Update einführt, kann Ihr Unternehmen noch am selben Tag eine WalkMe-Anleitung bereitstellen, die dieses Feld erklärt und validiert, ohne dass eine einzige Zeile Code geändert werden muss.

WalkMe bietet außerdem mit DeepUI eine KI, welche die Pflege der Inhalte bei Updates vereinfacht. Das System erkennt automatisch, wenn sich UI-Komponenten in Releases ändern, und passt die Guides im Hintergrund an. Ihr eigenes WalkMe-Programm ermöglicht es, diese Versionierung selbst zu steuern und Guides in einer Sandbox-Umgebung zu testen, bevor das SAP-Produkktivsystem aktualisiert wird. Diese Form der Release-Sicherheit ist mit dem Standard-Content nicht erreichbar.

9. Technosche Aspekte und Sicherheit

Für Sie als professionellen Anwender ist die Frage der Integration und Sicherheit von zentraler Bedeutung. WalkMe wurde so konzipiert, dass es in hoch regulierten Umgebungen eingesetzt werden kann. Während der SAP Standard-Content eine spezifische Integration erfordert, können Sie mit einer Premium-Lizenz zwischen verschiedenen Wegen wählen:

- **JavaScript Snippet:** Die sauberste Lösung, bei der ein kleiner Code-Schnipsel direkt in die Anwendung (z.B. über das SAP Cloud Portal oder kundenspezifische Erweiterungen) integriert wird.
- **Browser Extension:** Ideal für Umgebungen, in denen kein Zugriff auf den Quellcode möglich ist. Die Extension kann zentral über Software-Verteilssysteme, wie z.B. Microsoft Intune, ausgerollt werden und ermöglicht die Steuerung über alle Webanwendungen hinweg.
- **All-in-One Installer:** Ermöglicht die schnelle Massenbereitstellung in komplexen IT-Infrastrukturen.

WalkMe erfüllt höchste Sicherheitsstandards, einschließlich SOC 2 Type II, ISO 27001 und GDPR-Konformität. Wichtig ist dabei, dass WalkMe lediglich auf der Interaktionsebene arbeitet und niemals direkt in Ihr Backend schreibt oder dieses verändert. Alle Interaktionsdaten werden in der Premium-Version verschlüsselt übertragen. Zudem bietet sie Funktionen zur Datenmaskierung, um sicherzustellen, dass sensible Informationen (wie z.B. Gehaltsdaten oder IP) niemals Ihr Unternehmen verlassen oder in den Analytics sichtbar werden.

Die Zukunft der Digital Adoption liegt in der Verbindung von generativer KI und kontextueller Führung. SAP verknüpft WalkMe deshalb eng mit seinem KI-Copiloten Joule. Während Joule die Fragen Ihrer Nutzer beantwortet (z.B. „Wie viel Urlaubsanspruch habe ich noch?“), begleitet WalkMe proaktiv Ihren darauffolgenden Prozess (z.B. „Möchtest Du jetzt einen Urlaubsantrag stellen? Ich zeige Dir, wie das geht.“).

Ihr eigenes WalkMe-Programm ermöglicht es, diese KI-Fähigkeiten auf die eigenen Daten und Prozesse auszuweiten. So kann ein ActionBot beispielsweise Ihre interne Richtlinien aus einem PDF-Dokument im SharePoint extrahieren und diese als Antwort auf eine Nutzeranfrage präsentieren. Diese Form der „intelligenten Assistenz“ ist der nächste Schritt in der Evolution von Enterprise-Software und setzt eine Plattform voraus, die über den Standard hinaus konfiguriert werden kann

Der Business Case für WalkMe Premium

Die Entscheidung für Ihr eigenes WalkMe-Programm ist eine wirtschaftliche Abwägung. Die Kosten für Lizenzen und die Unterstützung durch einen SAP-Partner und/oder das interne Team müssen gegen die Einsparungen in den Bereichen Onboarding & Training, Prozesseffizienz & Datenqualität, Support & Tickets aufgerechnet werden.

Die Success Stories von Referenzkunden zeigen, dass Ihre Investition in ein vollwertiges Digital Adoption-Programm signifikante Rückflüsse generiert:

Unternehmen	Messbare Ergebnisse	Strategische Implikation
TUI Group	70% Reduktion der Trainingskosten, 50% weniger Support-Tickets.	Befähigung der Mitarbeiter zur Selbsthilfe bei globalem Rollout von SuccessFactors.
Accenture	25.000 eingesparte Produktivitätsstunden pro Monat.	Erhebliche Steigerung der operativen Kapazität ohne zusätzliches Personal.
Forrester (TEI)	368% ROI über 3 Jahre, 60% schnellere Schulungszeit.	Beschleunigte Amortisation von Softwareinvestitionen und geringeres Projektrisiko.
Fujitsu	Über 60% weniger Support-Anfragen in nur einem Jahr.	Entlastung der IT-Support-Teams für strategische Aufgaben.

Diese Anwendungsbeispiele verdeutlichen, dass die größten Einsparungen nicht durch die Vermeidung von Fehlern in Standard-Screens entstehen, die der SAP Standard-Content abdeckt, sondern durch die Optimierung komplexer, unternehmensspezifischer Workflows und die Automatisierung von Routineaufgaben. Ein Unternehmen, das lediglich den Standard-Content nutzt, lässt den Großteil dieses Wertsteigerungspotenzials ungenutzt. Sie können das Potenzial Ihres Unternehmens mit meinem ROI-Kalkulator berechnen:

[> Zum ROI Kalkulator](#)

Fazit: Standard als Startpunkt, Premium als Ziel

Die Entscheidung von SAP, WalkMe-Content standardmäßig auszuliefern, ist eine Bestätigung für den Digital Adoption-Markt. Es ist jedoch ein Trugschluss zu glauben, dass dieser Basis-Content die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens vollständig abdeckt.

Der SAP Standard-Content ist vergleichbar mit einer Grundausstattung eines Hauses: Er bietet Licht und Wasser (Grundführung), aber er bietet keine Möbel (spezifische Workflows), keine Alarmanlage (erweiterte Validierungen) und keinen Garten (systemübergreifende Prozesse).

Ihr unternehmenseigenes WalkMe-Programm ist alternativlos, wenn Sie echte digitale Exzellenz anstreben:

- Abdeckung der Prozessrealität: Nur ein eigenes Programm unterstützt die kritischen Individualisierungen, die das Rückgrat der Nutzung von Cloud-Lösungen bilden.
- Systemübergreifende Effizienz: Geschäftsprozesse enden nicht an der Grenze von einzelnen Software-Lösungen. Nur WalkMe Premium ermöglicht die nahtlose Führung über den gesamten Software-Stack.
- Prozessautomatisierung: Die signifikantesten Produktivitätsgewinne durch ActionBots und Auto-Steps sind dem Premium-Segment vorbehalten.
- Datenbasierte Optimierung: Tools wie WalkMe Insights und UI Intelligence bieten die notwendige Transparenz, um Reibungspunkte objektiv zu identifizieren und die Digitale Transformation faktenbasiert zu steuern.
- Globale Skalierbarkeit: Die Unterstützung unbegrenzter Sprachen und regionaler Besonderheiten ist eine Grundvoraussetzung.

Der Standard-Content von SAP erleichtert Ihnen den Einstieg und verkürzt Ihre Time-to-Value. Die volle Realisierung der Digitalen Transformation und das Erreichen der beeindruckenden ROI-Kennzahlen erfordern jedoch eine strategische Investition in Ihre eigene WalkMe-Infrastruktur. Mit diesen Schritt transformieren Sie Ihre Software von einem komplexen Werkzeug in einen intuitiven Assistenten, der Produktivität von Mitarbeitenden maximiert und Prozess-Compliance sicherstellt.

rocon – Your Partner for Digital Transformation

Bei der Einführung von IT-Systemen zählt nicht nur technisches Know-how, sondern das Verständnis für Menschen, Prozesse und Organisation. rocon verbindet beides mit langjähriger Erfahrung in der digitalen Transformation, einem klaren Werteverständnis und der Expertise als zertifizierter SAP- und WalkMe-Partner.

Werte, die tragen

Wir leben Verbundenheit, Verantwortung, Authentizität, Fortschrittlichkeit und Partnerschaftlichkeit. Diese Werte zeigen sich nicht nur auf unserer Website, sondern in konkretem Handeln: partnerschaftliche Kommunikation, konsequente Verantwortung für Ergebnisse, ehrliche Einschätzungen und einen technologischen und organisatorischen Blick nach vorn.

Partnerschaft statt reine Dienstleistung

Mit rocon erhalten Sie keinen reinen Implementierungspartner, sondern einen echten Sparringspartner. Wir begleiten Ihr Unternehmen von der ersten Idee über die Pilotphase bis zum internationalen Rollout – mit klarer Kommunikation, abgestimmten Prioritäten und pragmatischen Lösungen. Unser Ziel ist, dass IT-Systeme und Digital Adoption nicht nur eingeführt, sondern im Alltag gelebt werden.



rocon Rohrbach EDV-Consulting GmbH

Isaac-Fulda-Allee 1
55124 Mainz

Geschäftsführer

Markus Rohrbach
Martin Blumenstein

www.rocon.info

Ihr Nutzen

Wenn Sie sich für rocon als Partner entscheiden, erhalten Sie:

- Einen zertifizierten SAP- und WalkMe-Partner mit Erfahrung aus diversen Projekten
- Einen Sparringspartner, der Ihre Ziele versteht und Ihre Sprache spricht
- Ein Projekt, das pragmatisch geplant und professionell umgesetzt wird
- Sicherheit durch Branchen-Know-how, bewährte Methoden und nachhaltige Betreuung

Mit rocon gewinnen Sie einen Partner, der Ihre digitale Transformation begleitet, beschleunigt und langfristig absichert. Sprechen Sie uns an – wir helfen Ihnen, eine neue IT-Landschaft und Digital Adoption erfolgreich im Unternehmen zu verankern.



rocon Rohrbach EDV-Consulting GmbH

Isaac-Fulda-Allee 1
55124 Mainz

Ihr Ansprechpartner

Andreas Glaser
Senior Director Technology & Alliances
andreas.glaser@rocon.info

www.rocon.info



Fragen oder Feedback?

Vereinbaren Sie jetzt einen Termin für eine individuelle Beratung mit unseren Experten.

 **rocon**

**Rufen Sie uns gerne an
+49 6131 / 90 60 2906**

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche Weiterverbreitung oder Nutzung, auch auszugsweise, bedarf einer schriftlichen Genehmigung der Herausgeber.

© rocon Rohrbach EDV-Consulting GmbH