

デジタル導入センターオブエクセレンス〔CoE〕 の紹介

概要

デジタルアダプションプラットフォームから最大値を達成するには、企業は、プロジェクトごとの考え方からプログラマティックなアプローチに移行する必要があります。プログラマティックアプローチでは、デジタル導入を会社のインフラストラクチャに埋め込み、ステークホルダーの責任を、プログラムの成熟度に合わせて進化する、一貫性のある反復可能な基準に保ちます。

デジタル導入分野での運用エクセレンスは、ビジネス全体で一貫して、まとまりのあるデジタル採用戦略を実行できることです。運用エクセレンスを支えとするプログラマティックアプローチは、規模を拡大するために重要です。

一部の企業では、これはセンターオブエクセレンス〔CoE〕または実践コミュニティ〔CoP〕を作成することを意味します。

CoEはいつ作成する必要がありますか？

デジタルアダプションプラットフォームの管理における運用エクセレンスの第一歩は、まず実装から始まります。

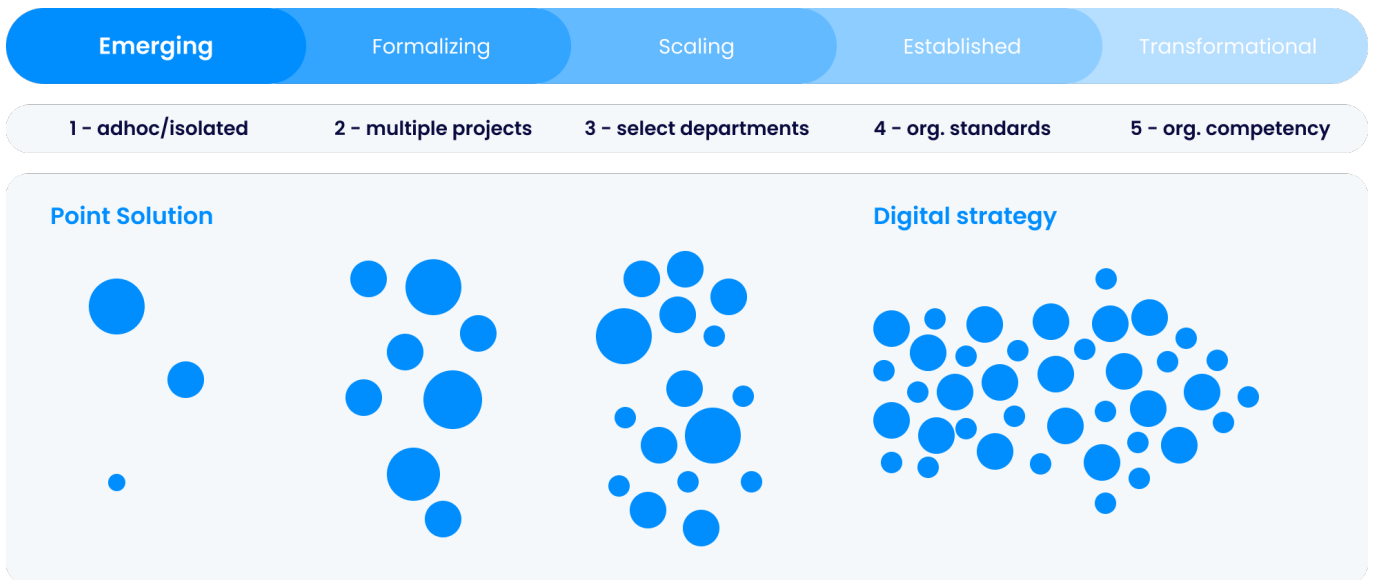
運用エクセレンスが提供する段階的に増えるメリット、つまり、効率の向上、より迅速にもたらされる結果、増幅された価値などを体験するために、フルスケールのCoEは必要ありません。

デジタル導入成熟度ジャーニー

会社は、通常、単一のビジネスプロセス（「ポイントソリューション」アプローチ）用のデジタルアダプションプラットフォーム〔DAP〕を購入することから開始します。ポイントソリューションがプラスの

メリットを提供し始めるにつれて、この単一の購入は、複数のソフトウェアアプリケーション、部門、さらには企業全体でデジタル導入戦略に進化します。

[デジタル導入成熟度マトリックス](#)などのツールは、スケールに応じてアプローチの有効性を評価できません。



デジタル導入成熟度マトリックス

DAP CoEのビジネスケース

運用エクセレンスの複数年にわたるイニシアチブを達成していても、ほぼすぐにメリットを実現し始めることができます。これは、ビジネスケースの基礎です。



最大化されたリソース利用率 – 規模の経済は、繰り返しのタスクを削減し、コスト説明責任を強化



最適化されたエンドユーザーエクスペリエンス – デジタル導入コンテンツの消費とフィードバックの取り込みにおいて、一貫したエンドユーザーエクスペリエンスを実現



権限が付与されたデジタル導入プロフェッショナル – チームの役割と責任に対して期待値を明確に設定し、ビジネスケースによるデジタル導入チームの拡充を支援



ベストインクラスへの道のりを加速 – デジタル 導入成熟度マトリックスにおいて成熟度を向上させ、競争力のあるエッジを提供

注

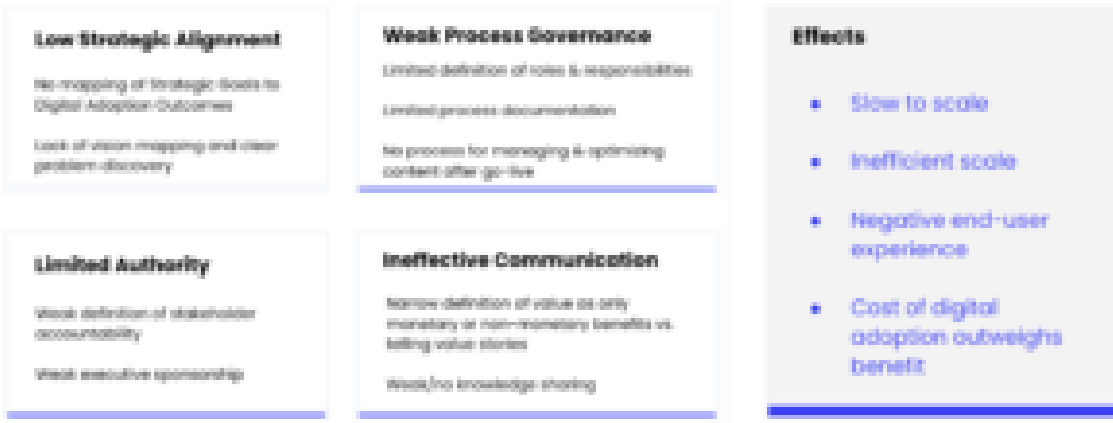
[WalkMeの4ピラ](#)とは、[Problem discovery](#)（問題の発見）、問題に対処するための[Possible solutions](#)（実行可能なソリューション）、[Probable value forecasting](#)（有望なビジネスの価値予測）、[Provable business impact](#)（証明可能なビジネスインパクト）に関するフレームワークです。

WalkMeのフィールドCTOチームと連携し、ハイレベルな目標からWalkMeブックオブワークの優先順位付けにいたるまで、組織の戦略的ビジョンマッピングを完了させます。

CoE開発の一般的な落とし穴

以下の内容は、プログラマティックなアプローチに移行する際に注意すべき一般的な落とし穴です。こうした問題に対処しないとリソースの非効率的な利用を生み、戦略面および運用面でのビジネスへの影響力が低下します。

Causes



CoEをどこに置くべきか？

重要：デジタルアダプションプラットフォームは、デジタル変革の凝集的なアプローチを推進する一連のソリューションにおける重要なツールです。

お客様の会社は、デジタルアダプションプラットフォームのCoE（DAP CoE）を設立することを選択するかもしれませんが、変更管理のCoE（CM CoE）や、他の革新的なテクノロジー（RPAなど）のツールキットを備えた製品のCoEなど、すでに機能しているプログラム内にDAPを組み込むことを検討するかもしれません。

デジタルアダプションプラットフォームなどの革新的なテクノロジーのセンターオブエクセレンス（CoE）を設置するには、その部門は次の分野で強みを持つ必要があります。

変更管理機能

デジタルアダプションプラットフォームがその能力を最大限に発揮するには、体系的かつ事前対応的な組み込みアプローチと組み合わせて、変更管理します。部門は、以下に関して責任と役割を持つことができます。

- ユーザージャーニーマップ、ペルソナ、変更の影響評価などのディスカバリーアクティビティの責任（WalkMeをソリューションとして適用する方法に直接的に有用）

- チェンジプラクティショナーの役割(WalkMeプログラマネージャーまたはWalkMeデリバリーリードとして活動することが可能)

変更管理の成熟度については、こちらをご覧ください。

部門横断的なコラボレーション

コミュニケーションのチャネルを確立することで、戦略、戦術、技術的なWalkMeの知識がサイロ化されないようにします。部門は、以下に関して責任と役割を持つことができます。

- ナレッジマネジメント(KM)ポリシーの文書化と効果的な採用
- 学習と開発(UX)テクニカルライティング、デザイン(IT)CSチームで強い関係性を持つリーダーシップ

データ主導の意思決定

優先順位付けと包括的な価値ストーリーで、厳密であることが証明されています。部門は、以下に関して責任と役割を持つことができます。

- ビジネスケースと価値実現(またはPMOに必要な方法論の採用)のための、明確で再現可能なエンドツーエンドのフレームワーク
- ビジネスアナリストまたはデータサイエンティストとの強い関係

戦略的整合

戦略目標への明確なライン。部門は、以下に関して責任と役割を持つことができます。

- デジタル変革運営委員会の一員としてのシニアリーダー
- シニアリーダーは、隔年または四半期ごとに目標カスケードイニシアチブを発表

運用エクセレンスにおける3段階の取り組み

目指す目標：エンタープライズ向け、埋め込み、プログラマ的な標準化を通じて、最大のROIを達成□

ベストインクラスへの複数年の旅には、3つのフェーズがあります。説明の各フェーズと、関連するリソースへのリンクをクリックします。

フェーズ1：値1とデジタル導入スキルセットの構築

的確なポイントソリューション実装を構築し、デジタル導入チームメンバーのスキルを伸ばします。

これらのアクションを実行します：

- [関連する学習パスで、DAPチームを登録します。](#) 1人でのショーの場合は、ビルダーパスから開始します。
- [4ピラーフレームワークを使用して、影響を表示します。](#) デジタルアダプションプラットフォームが組織にもたらす価値の整合性は、プロジェクトアプローチを拡大する前の重要なマイルストーンです。明確な価値ナラティブで値1のプロジェクトに整合します。

フェーズ2：運用エクセレンスの戦略的計画

現在の状態を分析し、パスを前方に想定します。

これらのアクションを実行します：

- [SWOT分析を実施](#)して、デジタル導入プログラムが会社インフラストラクチャ内に最適にフィットする方法を理解します
- [デジタル導入成熟度マトリックス](#)でデジタル導入の成熟度を自己評価
- 1～3年の成功プランを作成し、5つの次元にわたってデジタル成熟度をエマージングからフォーマライズへと進化させます。 [このステップバイステップガイドを使用します。](#)

フェーズ3：スケールと運用依存のプロジェクト

実装レベルで基準から開始します。価値と勢いを構築する際に、エンタープライズレベルでプログラムのアプローチに拡張します。

これらのアクションを実行します：

- [プロジェクトガバナンスを作成します。](#) これらの基準は、プロジェクトで提供すると同時に、運用効率を向上させます。運用効率の向上は、より強力な全体的なDAP価値ナラティブに貢献します。 [プロジェクトガバナンスのチェックリストについては、こちらをクリックしてください。](#)
- [4ピラーフレームワークを使用して、価値ストーリーを「スタック」します。](#) 価値ドライバーとソリューションの多様性を紹介します。
- DAPの範囲を拡大して、[プログラムガバナンスを実装](#)します。 [プログラムガバナンスのチェックリストについては、こちらをクリックしてください。](#)

顧客の例：ビジョン & 戦略の構築

Additional Resources & Peer Connections

WalkMe [コミュニティ](#)を訪問して、仲間と一緒にこの知識を実践してください-

- [チャンピオンツールキット](#)からスライドデッキ、リソース、ツールをダウンロードする
- [Strategy & DAPtics](#) (毎月ミーティングを行い、リソースを共有し、デジタル導入戦略について議論するピア主導のグループ)に参加する