DAP ロールと責任

概要

DAPプロフェッショナルは、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）を使用して、組織のためのデジタル変革目標を推進する人です。 これには、7つのDAP分野のうち1つまたはそれ以上でコンピテンシーが必要です。成功し、影響力のあるDAPプログラムを実行するために、協力する責任の完全なセットを知ることができます。

7 DAP分野

1. プログラムマネージャー

プログラムマネージャーは、チーム、部門、会社のためのデジタル導入プログラムを実行します。 戦略を作成し、ガバナンスを促進し、プロジェクトを監督します。

主な責任

- 会社のデジタル導入イニシアチブの管理
- 組織全体のプログラムのスケーリングをサポートするガバナンスモデルを開発し、適用
- WalkMeテクノロジーによるプロジェクトレベルの実行を監督
- ステークホルダーと部門横断的に連携し、価値と影響に基づいて、ホリスティック戦略の策定と実行
- ビジネスオーナーとアナリストとパートナーになり、会社のKPIに対するソリューションへの影響を継続的に測定
- 将来の四半期のための推奨事項と、影響の定期的な遡及分析
- NPSまたはCSATサーベイの段階を通じて、デジタル導入プログラムのフィードバックを駆動

必要なスキル

- リーダーシップディスカッションを円滑にし、戦略的方向性に関するコンセンサス構築
- デジタルユーザーエクスペリエンスの旅での導入の促進に関連する専門知識
- ビジネスに付加価値に基づいて、複数のステークホルダーからのプロジェクトの優先順位付けと実装
- 実装のトラブルシューティングとメンテナンスのために、処分でツールの技術的な可能性と制限の理解
- 調整とサポートを作成するために、部門横断的にコラボレーションする経験
- デッドライン駆動環境での作業経験、競合する優先順位のワークロードをマルチタスク/優先順位付け

通常この作業を行う役割

- ディレクターまたはマネージャーレベルのリーダーシップ
- デジタル変革リーダー
- より広範なデジタル導入プログラムのプログラムマネージャ□□WalkMe以外の他のアプリを含む）

2. プロジェクトリード

DAPプロジェクトリードは、DAPプロジェクトを最初から最後まで担当します：要件の収集および業務範囲、予算、スケジュール、リスク、リソースなどの管理

主な責任

- 最初から最後までのDAPプロジェクトの計画と所有
- プロジェクト要件を収集し、プロジェクト範囲、予算、スケジュールを管理するための部門横断的作業
- プロジェクトリスクの特定と対処、ロードブロックの削除、エスカレーションのための適切なリソースのエンゲージ
- プロジェクトにおいて、予定期間内、予算内、および約束された影響を確実に提供
- オンボーディングと実装のための主要な連絡先として機能
- DAPビルダーと連携し、包括的なステータスレポートとコミュニケーションプランをステークホルダーに提供
- WalkMeを使用してKPIへの影響を最大化するため、DAPのベストプラクティスとクリエイティブソリューションについて理解とコンサルティング
- WalkMeプラットフォームのユーザー管理とアドミニストレーション業務を処理

必要なスキル

- オペレーション、プロフェッショナルサービス、カスタマーサクセス、またはプロジェクト管理を必要とする別の職務の経験
- ライフサイクル全体における、企業ソフトウェアアプリケーション実装の提供経験
- テクニカル、ビジネス、Cレベルを含む組織のあらゆるレベルでの優れたコミュニケーションスキル
- 顧客の成功を確実にするための構造の作成とプロセスの設計経験

- テクニカル以外のオーディエンスに技術的なコンセプトを説明し、要件を技術的な成果物に変換する能力
- 会社内または外部コンサルタントとしてのプロセスフロー最適化と組織改革管理の経験
- WalkMeの使用経験が推奨されますが、必須ではありません
- UX経験はプラス要素です
- Workday、Salesforce、SuccessFactors、Dynamics、その他のエンタープライズソフトウェアに精通していることはプラス要素です

通常この作業を行う役割

- プロジェクトマネージャ（PMP）
- スクラムマスター
- DAPチームまたはDAPチームが所在するより大きなチームの人員マネージャー

3. ビルダー

DAPビルダーは、特定のプラットフォームとアプリケーションに関するプロジェクト目標を達成するためにDAPコンテンツを作成し、トラブルシューティングとテストを実行し、サポートの補助を提供します。

主な責任

- ビジネス目標を特定し、システム、アプリ、またはプラットフォームに正しいDAPソリューショ

ンを適用
- ウェブ、デスクトップ、およびモバイルアプリ全体のプロジェクト方針と一致するWalkMeコンテンツの設計と構築
- 品質保証テストの実施、テクニカルトレーニングコールのホスト、トラブルシューティングサポートの提供、ソリューションセッションのリード
- 公開されたDAPコンテンツのメンテナンスとトラブルシューティング
- KPIへの影響を最大化するDAPのベストプラクティスとクリエイティブなDAPソリューションに関するコンサルティング

必要なスキル

- 優先順位が競合する作業について、マルチタスク/優先順位付けすることが求められる環境での勤務経験
- 複数のプロジェクトを独立して同時に管理し、厳しい期限内で運用する能力
- テクノロジーについて学び、エンタープライズアーキテクト、開発者、および管理を含む、さまざまなオーディエンスに対して技術的な問題を説明する自然な情熱と能力
- 詳細に対する高度な注意力を伴う、強固な組織スキル
- 高い分析および問題解決スキル
- 組織変革管理またはラーニング＆デベロップメントの経験はプラス要素です
- 基本的なウェブサイトの機能/技術性についての理解
- HTMLまたはCSSの経験
- WalkMeの使用経験が推奨されますが、必須ではありません

通常この作業を行う役割

- 研修デザイナー
- テクニカルライター
- アプリ管理
- ビジネスアナリスト
- ソリューションエンジニア
- セールスエンジニア
- 実装アナリスト

4. データアナリスト

DAPデータアナリストは、アナリティクスを使用して、意思決定に関する情報を提供し、結果を検証します。 彼らは、リーダーシップによるコミュニケーションを充実させるためのレポートを運用し、具体的な影響を示し、プロジェクトの成功に関して運用担当者に情報提供します。

主な責任

- WalkMeインサイトの分析機能を活用して、アプリケーションの使用状況を監視し、有用なイベントを追跡し、関連するレポートを運用する責任
- DAPプロジェクトに関連する会社の技術スタック内の他のデータソースからのデータを活用することと、全体的なデジタル導入戦略における責任
- 会社の短期および長期的なビジネス目標を理解し、関連するKPIにマッピングされた分析を提供
- 会社のKPIへの影響を実証する分析とレポートをリーダーシップに提供
- ビルダーとプロジェクトリードに、プロジェクトの成功に関する実用的なフィードバックを供給

必要なスキル

- パターンを見つけるためのデータマイニング原則の理解と、生データから意思決定に役立つ情報への変換
- 平均、中央値、範囲、分散などの統計的コンポーネントの知識
- 外れ値、欠損値、異常または歪んだ分布などがある場合、理解するための説明分析の知識
- 面グラフ、棒グラフ、ヒートマップ、ツリーマップ、散布図、ガントチャートなどを使用したデータ視覚化手法に関する知識
- リーダーシップと部門横断的なステークホルダーへのインサイトを明確に報告するための、高い書面および口頭でのコミュニケーションスキル

通常この作業を行う役割

- BIアナリスト
- データサイエンティスト
- マネージャーまたはディレクター
- コンサルタント/アナリスト

5. デザイナー

DAPデザイナーは、コンテンツの使用を簡単かつ楽しめるものにし、ユーザーの行動を分析し、使いや

すさを改善します。

主な責任

- ユーザビリティとブランド認知を含む、ユーザーエクスペリエンスにおけるすべての側面に関する責任
- プロジェクトリードと協力して、提案と設計フローを提供
- ユーザーの行動の研究、タスク完了の容易さを測定、および使いやすさ改善を目的とした創造性の応用
- ユーザビリティ、リサーチ、およびビジュアルデザインのコアコンセプトの理解と実行

必要なスキル

- プロトタイプ、ワイヤーフレーム、モックアップ、およびユーザーフローの作成経験

- Figma、Sketch、Photoshop、Illustratorなどのビジュアルデザインソフトウェアアプリケーションの経験
- コンテンツの整理と構造化のための情報アーキテクチャ（IA）の原則の経験
- HTMLとCSSの知識はプラス要素です
- 選択したデザインを検証するためのユーザビリティテストの実施経験はプラス要素です
- さまざまなチームや部門と部門横断的に協働する能力
- ステークホルダーとの熱意を構築し、ユーザーから貴重な情報を得るための高いコミュニケーションスキル

通常この作業を行う役割

- UXデザイナー
- インタラクションデザイナー
- 製品デザイナー
- ソリューションエンジニア

6. チャンピオン

DAPチャンピオンは、デジタル導入に関する意識を高め、人々に高揚感を与えます：チームと会社の目標と整合するメリットを紹介し、分析を使用してストーリーテリングを強化します。

主な責任

- デジタル導入に関して、ユーザーの意識を高め、マスユーザーを構築
- 日常業務に必須な一部として□DAPを会社のプロセスに埋め込む業務
- DAPの潜在的な用途とメリットを紹介し、DAPが組織全体の人々にどのように利益をもたらすのか理解を促進
- コミュニケーションと推奨事項を会社の目標と整合
- 分析を活用してストーリーテリングを
- デジタル導入シナリオを伝える方法について、他の人に指示

必要なスキル

- デジタル導入プラットフォーム□DAP□の機能がどのようにビジネスKPIを推進するかに関する知識
- DAPのメリットを明確に示し、緊急性とニーズを構築するための高い書面および口頭でのコミュニケーションスキル
- DAP分析の理解：レポートの実行とダッシュボードの解釈
- レディネス分析、抵抗への対応、測定などの変革管理原則の理解
- DAP機能の使用とデモンストレーションを行う能力

通常この作業を行う役割

- デジタル導入におけるプログラムマネージャー
- デジタル変革リーダー

7.アーキテクト

DAPアーキテクトは、WalkMeを会社の技術スタックに適合させます。 デプロイを有効にする基盤を作成し、プライバシーとセキュリティ要件に準拠するようにプラットフォームを構成し、WalkMeと他の

システム間でデータを統合します。

主な責任

- WalkMeを会社のアプリのエコシステムに適合させる責任
- 3つの中核的な責任カテゴリから構成される（複数または一人が担当）：
  - **デプロイ：** WalkMeのインストール、実装、およびメンテナンスに関するすべての技術的業務をリード、該当する場合コードスニペットまたはブラウザ拡張をデプロイ、すべてのユーザーに適切なレベルのプラットフォームアクセスを提供、デプロイするための技術的なリスクを軽減
  - **プライバシーとセキュリティ：**WalkMeが、ユーザーのプライバシーとデータセキュリティに関して適用されるすべての規制要件に準拠するように構成されていることを確認、セキュリティチームとのミーティングに出席して懸念に対処
  - **統合：**WalkMeを会社の技術スタック内のシステムに接続し、ユーザーの識別、認証、セグメンテーションの受信データフローを設定する WalkMeから他のシステムへの送信データフローを設定して、ビジネスデータを強化

必要なスキル

- スケーリングやリソースの共有などのクラウドコンピューティングの運用に精通している
- ハードウェア、データ、データセンター、ソフトウェアなどのリソースを管理する方法の知識。
- オンラインデータ詐欺、ハッキング、ウイルス、その他のサイバー攻撃に関する知識
- 概念モデルによるITシステムの動作、構造、および視点を含むシステムアーキテクチャの理解

- ハードウェアプラットフォーム、ストレージデバイス、ネットワークリソースなどの仮想マシンの理解
- 効率的、効果的な意思決定を行うために情報を解釈し、理解する能力
- ガイダンスと複雑なコンセプトを明確に伝える能力
- 複数のタスクを同時に処理できる高度な効率性、優先順位付け、リソース管理、勤怠管理などの問題を処理する能力
- Microsoft、VMware、SQL、またはOracleなどのプログラム認定
- ウェブアプリケーション開発の経験

通常この作業を行う役割

- ITアーキテクト
- ITエンジニア
- ITマネージャー

責任の組み合わせ

すべてのDAPプロフェッショナルが共通の枠組に収まるわけではありません。 組織はそれぞれ異なるため、共通する方法はありません。 複数の分野をカバーできる役割の例を次に示します。

- **ビルダーリード**：プロジェクトリードとビルダー
- **ビルダーデザイナー**：ビルダーとデザイナ
- **スーパーリード**：プログラムマネージャーとプロジェクトリード
- **オールインワン**：プログラムマネージャー、プロジェクトリード、ビルダー
- **リーダーチャンピオン**：プログラムマネージャーとチャンピオン

重要な提携先

DAPプロジェクトのエコシステムは、DAPと直接業務を行う人々を超え、プロジェクトの成功を支援する重要な提携先にまで拡大します。 これらの提携先は、WalkMeプラットフォームに対して作業をする必要がなく、DAPプロジェクトを実行するためのスキルも必要ないため、DAPのプロフェッショナルではありません。

エグゼクティブスポンサー

プロジェクトに関する最終的な承認、プロジェクトの価値と進捗に関するレポートの受領、ならびに契約、リソース、および予算に関する決定を行うディレクターレベル以上の方。

トピックの専門家

パワーユーザー、システム管理者、または製品所有者などに対してWalkMeがガイダンスと分析を提供する基盤となるアプリケーションに関する専門知識を持つ方。

ビジネスアナリスト

ダッシュボードと報告の設定を調整し、チームまたは部門に関連するメトリックを使用して、デジタル導入プロジェクトの定量化された価値を測定する方。

成熟DAPのリソースの軌跡

以下は、成熟するデジタル導入戦略における一般的なリソースの傾向を示しています。 平均して、デジタル導入CoE（センター・オブ・エクセレンス）は、合計3〜5名相当のFTEを擁します。

注

これには、部分的なFTEが含まれます。 たとえば、デジタル導入に50%専念する2名のFTEは、ここでは1としてカウントされます。

Additional Resources & Peer Connections

WalkMe コミュニティーを訪問して、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