

Data Integration Center

概要

チームが最も使用するビジネスアプリにWalkMeの分析を追加することで、ビジネスの成果を向上させるデータ主導の意思決定能力をチームに提供します。WalkMeのデータ統合センターを使用すると、チームはデータを実際のアクションに変換し、適切なタイミングで適切なユーザーに働きかけ、コンバージョンを増やし、解約を減らすことができます。

組織で使用されているすべてのアプリは貴重なデータを保持していますが、別々のシステムにサイロ化されている場合、このデータの可能性は完全には実現されていません。

データ統合センターではWalkMeの分析システム「Insights」と、組織内で使用している内部システム「CRMやCSM」との間でデータを同期することができます。

統合センターは、WalkMeのバックエンドからSalesforceやGainsightなどのビジネスアプリにデータを送信し、チームが問題や機会を特定し、それらに迅速に対応できるようにします。WalkMe Insightsをチームが最もよく使用するアプリに接続して、顧客が製品から最大の価値を享受できるようにします。

ユースケース

統合センターを使って、以下のようなことができます。

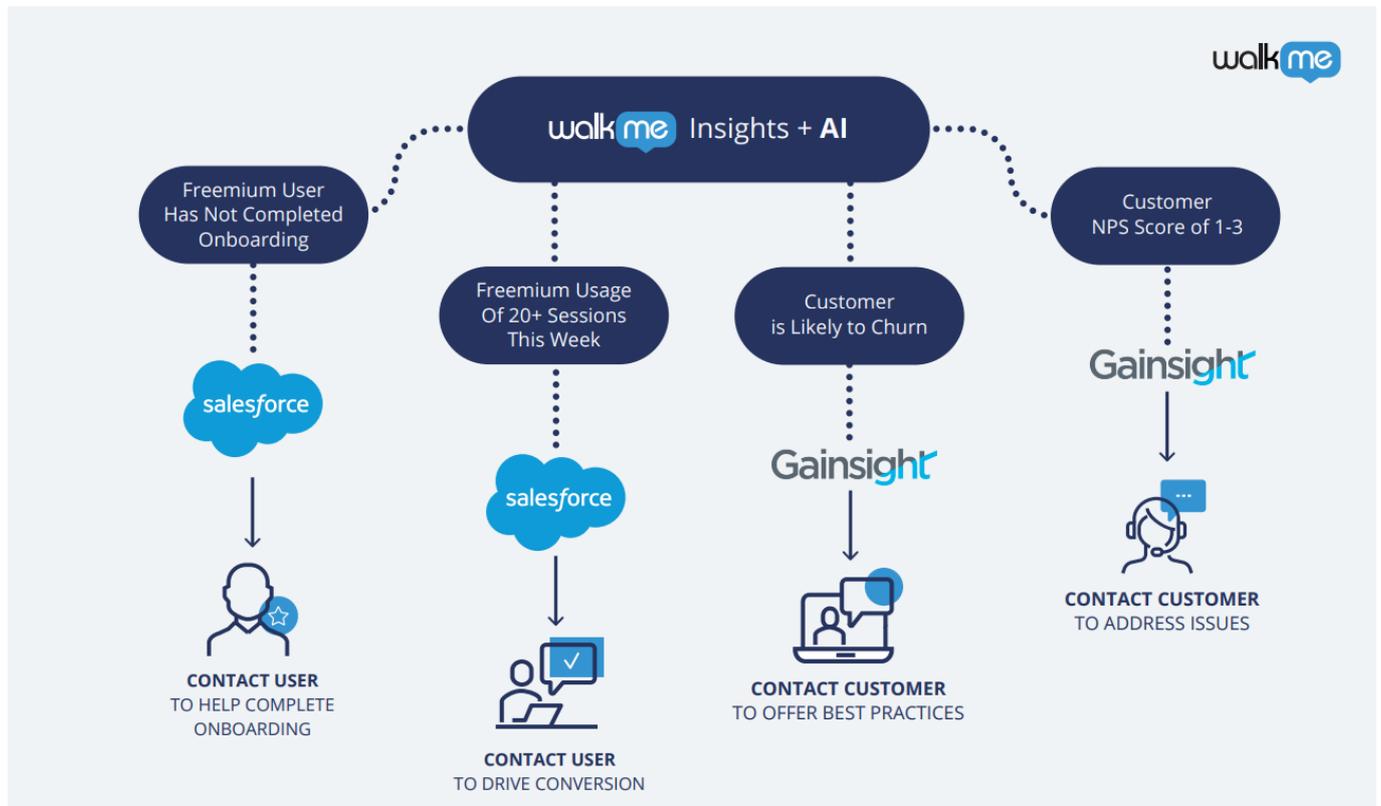
- オンボーディングを成功させる
- 無料から有料へのコンバージョンを促進する
- 採用を増やす / アップセルの機会を見つける
- 解約を防ぐ

使用方法

WalkMe Insightsは、何百ものデータポイントを使用して、デジタルアダプションの問題をタイムリーかつ効果的に特定して対処するのに役立ちます。統合センターはこのデータを取得し、顧客の行動指標やカスタマーヘルススコアなどの形で、ビジネスアプリにプッシュします。この情報にアクセスすることで、チームメンバーは顧客のニーズを満たすため積極的な行動を起こせるようになります。

WalkMe Insightsは、Time-to-Value（価値実現までの時間）が異常に長い、オンボーディングが完了していない、ログインの頻度が低いなど、何百ものデータポイントを収集します。これらのデータポイントを使用して、顧客の仕様に基づいてカスタムレポートが生成されます。アプリケーション管理者は、データを統合するフィールドを生成します。また統合ウィザードは、データをフィールドにマッピングするのに役立ちます。データは毎日更新されます。

チームがこの情報を利用してプラットフォームのデジタルアダプションを促進するためのさまざまな方法のいくつかを詳しく見ていきましょう。



上記のように、顧客の行動にはストーリーがあります。統合センターはチームがこのストーリーを読み、顧客のエンゲージメントと満足度を維持するための最善の結果に結びつけられるようにします。

統合センターはまずSalesforceとGainsight(およびSalesforceデータを使用するサードパーティーアプリケーション)をサポートし、その後、追加のプラットフォームをサポートする予定です。