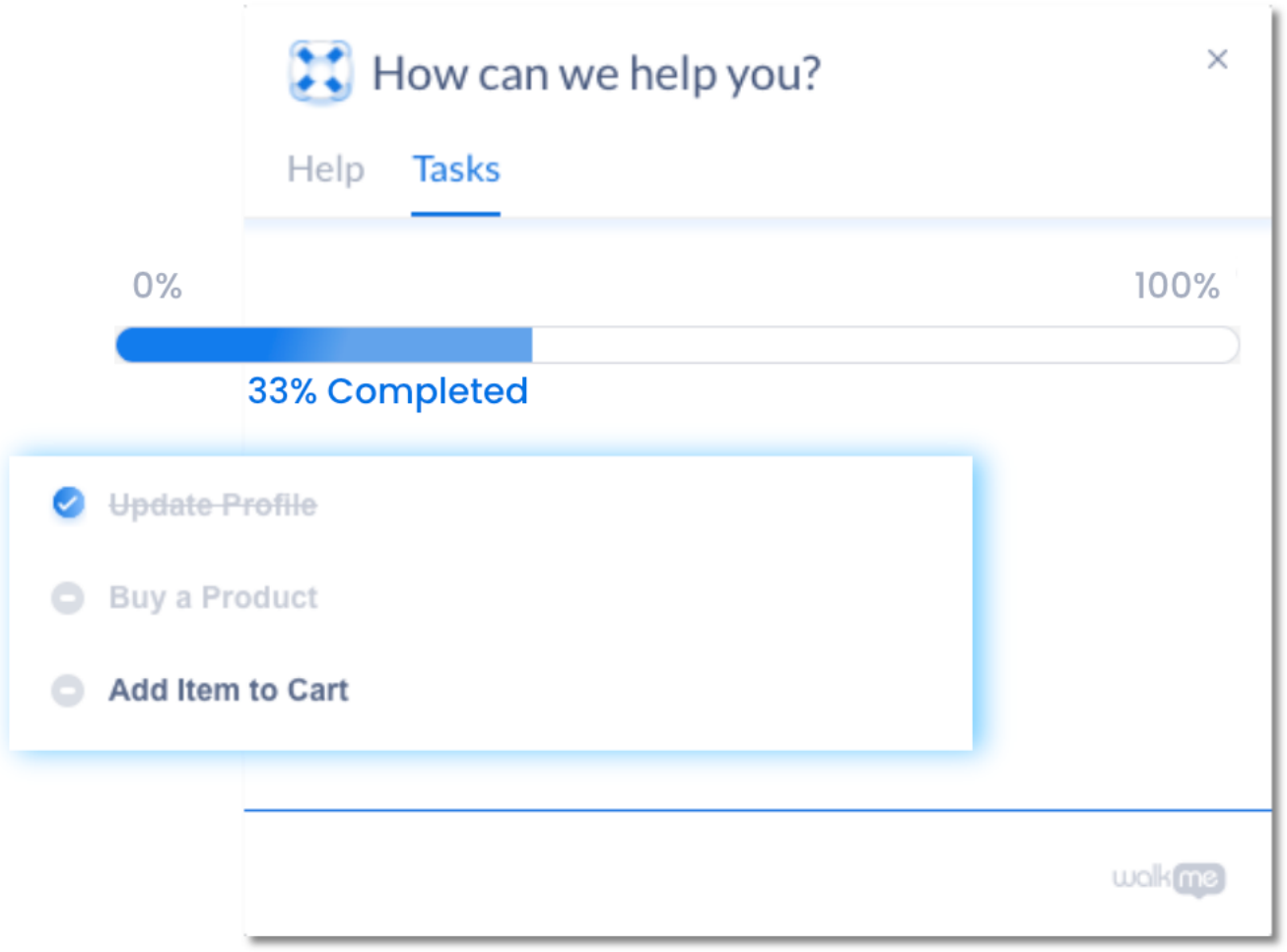
Onboardingタスク：スタートガイド

概要

オンボーディングタスクを使用してトレーニング目的用のチェックリストを作成すれば、無料ユーザーから有料ユーザーへのコンバージョン率を改善したり、製品採用のプロセスを加速したりできます。

オンボーディングタスクは、スマートウォークスルーとWalkMeメニューの[タスク]タブに追加される動画リソースと記事リソースで構成されます。 このチェックリストを使用すると、ユーザーがタスクの進行状況を確認できる上、ユーザーエクスペリエンスが向上し、より多くのタスクの完了とWalkMeの活用を促すことができます。



Digital Adoption Institute

- DAIで*「オンボーディングタスク」のコース*を受講しましょう。
- DAIアカウントはまだお持ちでないですか？ サインアップはこちらから。

ユースケース

トレーニングを加速
トレーニングを完了するための明確でわかりやすいパスをユーザーに提供します。 例えば、プロフィールの作成、会社規定の確認、福利厚生プログラムへの登録、経費精算用アカウントの設定など、新しい従業員が働き始める際に行う必要のある作業をすべて含んだタスクリストを作成します。

コンバージョン率を改善
顧客が迷ってしまうのを防ぎ、製品をより魅力的にしかもシンプルに見せます。 例えば、製品の機能を宣伝するチェックリストを作成し、顧客が行動を起こすよう促します。

製品採用を促進
サイトにおけるエンゲージメントを高めることで、顧客体験を改善し、ロイヤルティを向上させます。 例えば、ユーザーが製品を使用し始めるのに必要なプロセスの全過程を案内するチェックリストを作成します。

使用方法

オンボーディングリストのタスクは、事前に作成しておいたスマートウォークスルーまたはリソースを使用して作成します。 エディタでオンボーディングタスクを作成し、スマートウォークスルーまたはリソースを追加します。

オンボーディングタスクリストは、他のメニュー項目とは別のタブのメニューに表示されます。ユーザーがタスクをクリックするとWalkMeは関連するスマートウォークスルーやリソースを起動します。

各タスクが完了すると、ユーザーの進捗が進行状況バーで更新されます。 完了したタスクを取り消し、必要に応じて再生を許可するオプションがあります。

タスクを作成する際には、次のことが可能です：

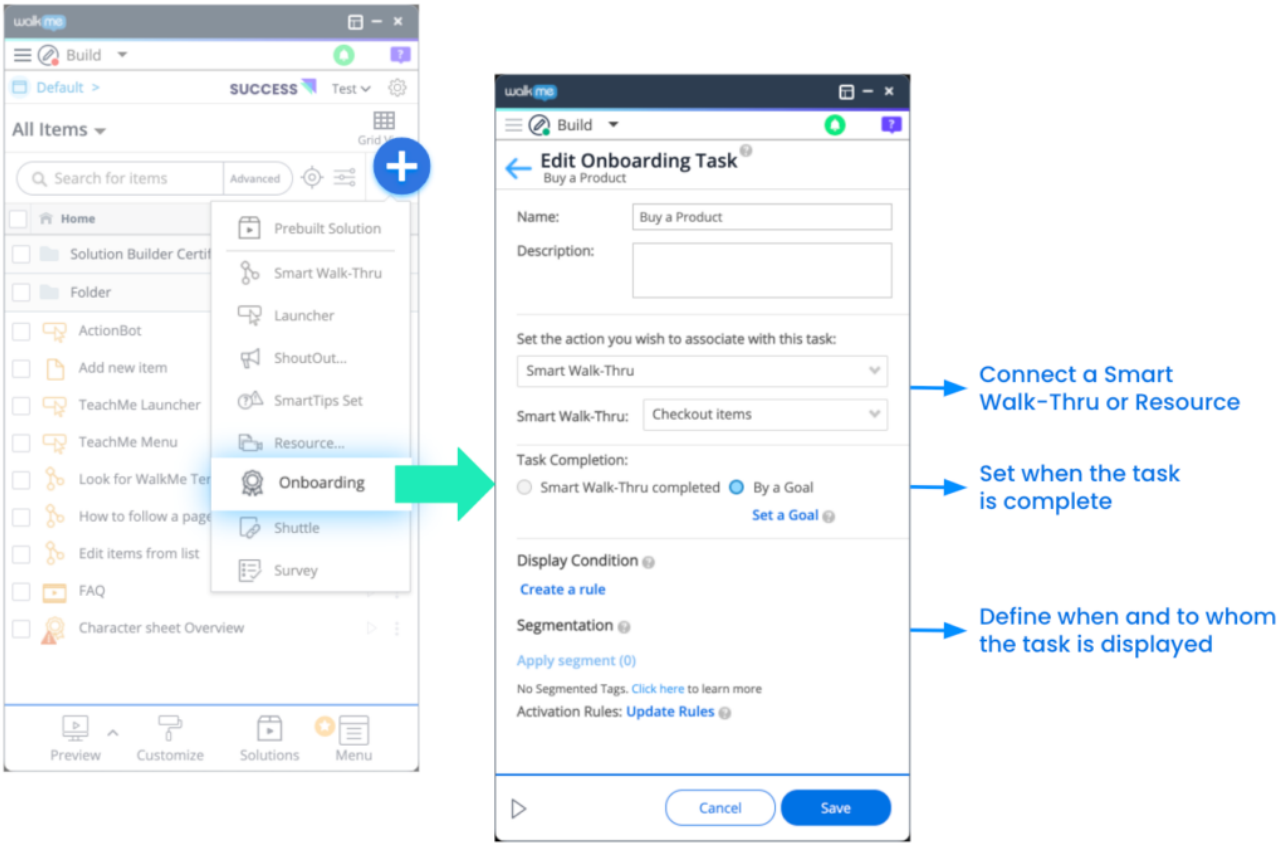
- タスクについてユーザーに通知する説明を追加する。
- タスクが完了したと見なされるタイミングを決定するゴールの設定
- 一部のオーディエンスに表示されるようにセグメント化する
- アクティベーションルールを追加して、ユーザーがタスクを完了する順序を強制します。

オンボーディングタスクの構築

ステップ1：オンボーディングタスクの作成

1. WalkMeエディタで、「**新しいアイテムの作成**」プラス記号をクリックし、「**オンボーディング**

タスク」を選択します。
2. タスクに名前を付けます。
    - 必要に応じて、エンドユーザに表示される説明を追加できます。
    - **注意：オンボーディングタスク**名は、スマートウォークスルーまたはリソースの名前と一致する必要はありません。
3. **「このタスクに関連付けるアクションの設定」**で、オンボーディングタスクを起動するコンテンツタイプ（スマートウォークスルーまたはリソース）を選択します。
4. アクションを選択したら、ドロップダウンから関連項目を選択します。
    - **注意：**事前に作成したスマートウォークスルーまたはリソースからのみ選択できます。



ステップ2：ゴールの設定

タスクの完了で、タスクが完了したと見なされるタイミングを選択します。

- **スマートウォークスルー完了：**このオプションを選択した場合、ユーザーがスマートウォークスルーの最後のステップを完了すると、オンボーディングタスクは完了とマークされます。
- **ゴール別：**このオプションを選択した場合、ユーザーが設定したゴールを達成すると、オンボーディングタスクが完了とマークされます。
    - **ゴールを設定するには：**
        1. **「ゴールを設定」**をクリックします。
        2. 「メインゴールの設定」をクリックします。

3. 必要に応じてルールエンジンに入力します。
4. **完了**をクリックします。
5. 「**完了**」をもう一度クリックします。

スマートウォークスルーのゴール

すべてのスマートウォークスルーにゴールを設定することをお勧めします。 スマートウォークスルーにゴールがない場合は、オンボーディングタスクの作成を続ける前に、スマートウォークスルーにゴールを追加します。

ステップ3：表示条件/セグメンテーション/アクティベーションルールの追加（オプション）

次の操作を使用して、オンボーディングタスクを表示するタイミング、場所、および対象をさらにカスタマイズすることができます：

表示条件

オンボーディングタスクがメニューに表示されるタイミングは、表示条件によって決まります。

たとえば、アカウントの設定を支援するオンボーディングリストがある場合、ユーザーがアカウントを作成するまでは、オンボーディングタスク「プロファイルの変更」が表示されないようにすることができます。

表示条件は、ルールエンジンを使用して設定します。

セグメンテーション

オンボーディングタスクをセグメント化して、関連する対象のみに表示します。

たとえば、マネージャーのアカウント設定は、他のユーザーのアカウント設定とは異なる場合があります。

セグメンテーションの詳細はこちらです。

アクティベーションルール

アクティベーションルールは、ユーザーがオンボーディングタスクと対話できるタイミングを決定します。 「表示条件」とは異なり、タスクは表示されますが、ルールが満たされるまで非アクティブになります。

たとえば、アカウントのセットアップタスクを完了する前に、誰かにプロファイル写真を追加してほしくないとします。 アクティベーションルールの詳細については、こちらを参照してください。

アクティベーションルールは、ルールエンジンを使用して設定します。

ステップ4：WalkMeメニューにオンボーディングタスクを追加する

オンボーディングタスクはWalkMeメニューに追加されるまでユーザーには表示されません。

WalkMeメニューにオンボーディングタスクを追加するには、WalkMeメニュー：スタートガイドに従ってください。

Goals（ゴール）

ゴールはタスクを作成する上で不可欠なものです。 各タスクにはメインゴールが1つ含まれ、重要業績評価指標（KPI）と関連したものにする必要があります。 ゴールを完了すると、エンドユーザーのプレーヤービューのタスクリストにあるタスクが取り消し線で表示されます。 インサイトにおいてタスク完了が示されるタイミングも、ゴールが決定します。

ゴールの作成

デフォルトでは、ゴールは「スマートウォークスルー完了」または「リソース開封」になりますが、スマートウォークスルーに対してより具体的なゴールを設定することを推奨します。このようにして、ユーザーがスマートウォークスルーを途中で放棄しても、それでも目的のアクションを完了した場合は、完了したものと見なされ、エンドユーザービューのオンボーディング一覧で取り消し表示となります。

オンボーディングのゴールを作成する際には、ユーザーが必要なタスクを完了したことを示すゴールにします。例えば、完了メッセージといったプロセス内で表示される特定のメッセージや到達するURLなどを使用します。 作成するゴールは、ユーザーがタスクで必ず達成できるものにします。

WalkMeのゴール検証方法

実際にスマートウォークスルーが再生された場合にのみ検証されるスマートウォークスルーのゴールとは対照的に、オンボーディングのゴールは、ユーザーがウィジェットを開いているかどうかにかかわらず、バックグラウンドで常時検証されます。 タスクをクリックしてアクティブ化し、タスクリストから除外する必要はありません。スマートウォークスルーまたはタスクが開始されていなくても、ユーザーがゴールを達成すれば、タスクは完了したものとして取り消し線で表示されます。これにより、ユーザーがスマートウォークスルーをまったく利用しなくても、オンボーディングチェックリストにはユーザーの進捗が表示されます。

パフォーマンスに関する考慮事項

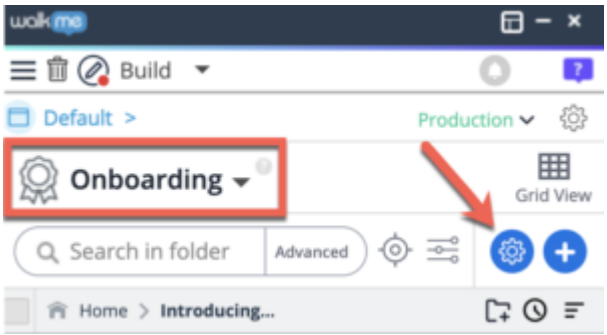
WalkMeは、すべてのオンボーディングゴールが完了するまでゴールの検証を停止しません。 ゴールの検証がバックグラウンドで常時実行されるため、WalkMeの速度が低下する場合があります。 このため、画面上のエレメントではなく、jQueryまたはURLの使用をベストプラクティスとして推奨します。 こうしたルールタイプに基づくゴールを使用することで、WalkMeのサイトにおけるパフォーマンスを最適化できます。

ゴールタイプ

スマートウォークスルーにはメインゴールとマイルストーンがありますが、タスクにはメインゴールしかありません。 これは、タスクリストのタスクを完了したものとして取り消すには、1つのユーザーアクションしか必要ないためです。 タスクの完了に関して詳細なインサイトが必要な場合は、関連するウォークスルーでマイルストーンを作成できます。 マイルストーンは、メインゴールが完了していない場合のユーザー行動を理解するのに特に役立ちます。 タスクが完了していないことをアナリティクスが示している場合は、設定したマイルストーンを参照すればウォークスルーのどこでユーザーがつまづいているのかがわかります。

オンボーディングの設定

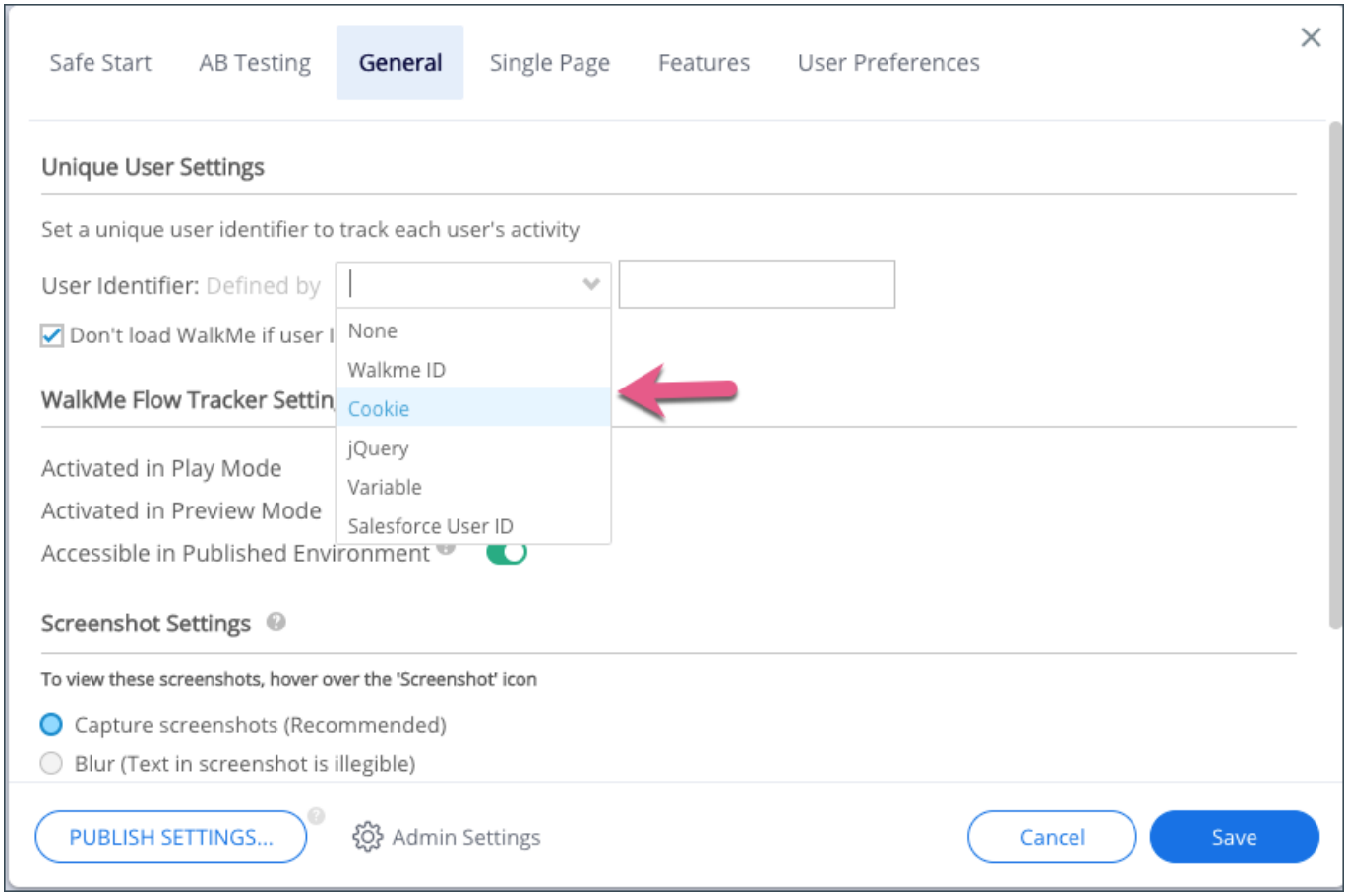
オンボーディングの設定は、オンボーディングアプリで作成したすべてのタスクに適用されます。タスクのセグメント化、アクティブ化、同時に再生されるかどうかは無関係です。 ここでは、オンボーディングタスクリストの表示/非表示を切り替えたり、ユニバーサルセグメンテーションを選択したり、タスクの完了後に再起動を許可するかを選択したり、タスクを取り消し線表示にしたりできます。「メニューにオンボーディングのみを表示」は、ウィジェット内の[ヘルプ]タブを削除し、[タスク]タブのみを保持します。



オンボーディングに関する他の事項の変更は、 メニューオーガナイザー には、「タスク」タブの名前、タスクリストにタスクが表示される順序、および「タスク」タブの「ヘルプ」タブをエンドユーザービューで最初に表示するタブにするかどうかが含まれます。

ユーザ□ID

有意義な分析を行うには、ユーザ□IDを取得する必要があります。 ユーザ□IDを使用すれば、アナリティクスのレポートを個人化して、誰がどのタスクを完了したかを確認し、アナリティクスのタスク完了を実際のユーザーと関連付けることができます。

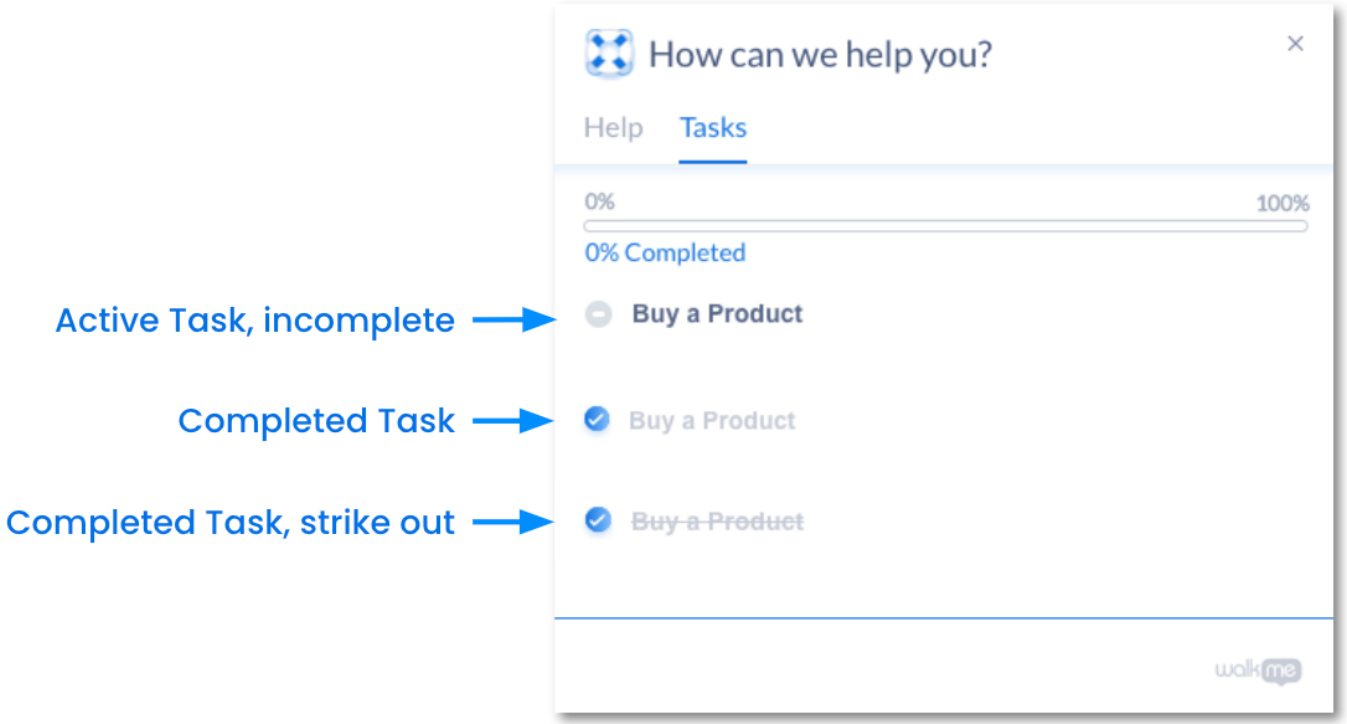


ユーザ□IDは、WalkMeの設定で定義できます。 使用可能**なユーザ□IDは次のとおりです。**

- 空白 – **これはデフォルトのユーザ□IDですが、推奨されません。**
- WalkMe ID – WalkMe IDはWalkMeを介して生成されるもので、**アナリティクスにおけるユーザー情報の収集には最適ではありません。**
- クッキー – **サイト は、一意のユーザIDを持つクッキーを設定します。** 注：**ユーザーがクッキーをクリアまたは別のブラウザを使用すると、タスクがリセットされます。**
- jQuery – 可能**であれば□jQueryセレクターを使用してサイト上の一意のユーザー情報を識別します。** 例えば、**セレクターを利用してメールアドレスを検索できます。**
- 変数 – **ユーザ □IDと相関するJavaScript変数を使用します。 これは、オンボーディング変数の最も一般的な選択肢です。**
- Salesforce – **アナリティクス にランダムな数字と文字の文字列として表示されるSalesforceのユーザ□IDです。これを変換する方法がない限り、Salesforceをユーザ□IDに使用しても意味のある分析は提供できません。**

設定の結果例

作成**したタスクリストがエンドユーザーにどのように表示されるのか、例を下記に示します。**



オンボーディングについてのベストプラクティスの動画



WalkMe WorldのTip Tuesday動画をもっと見るには、ここをクリック