

WalkMeソリューションのプランニング：はじめに

概要

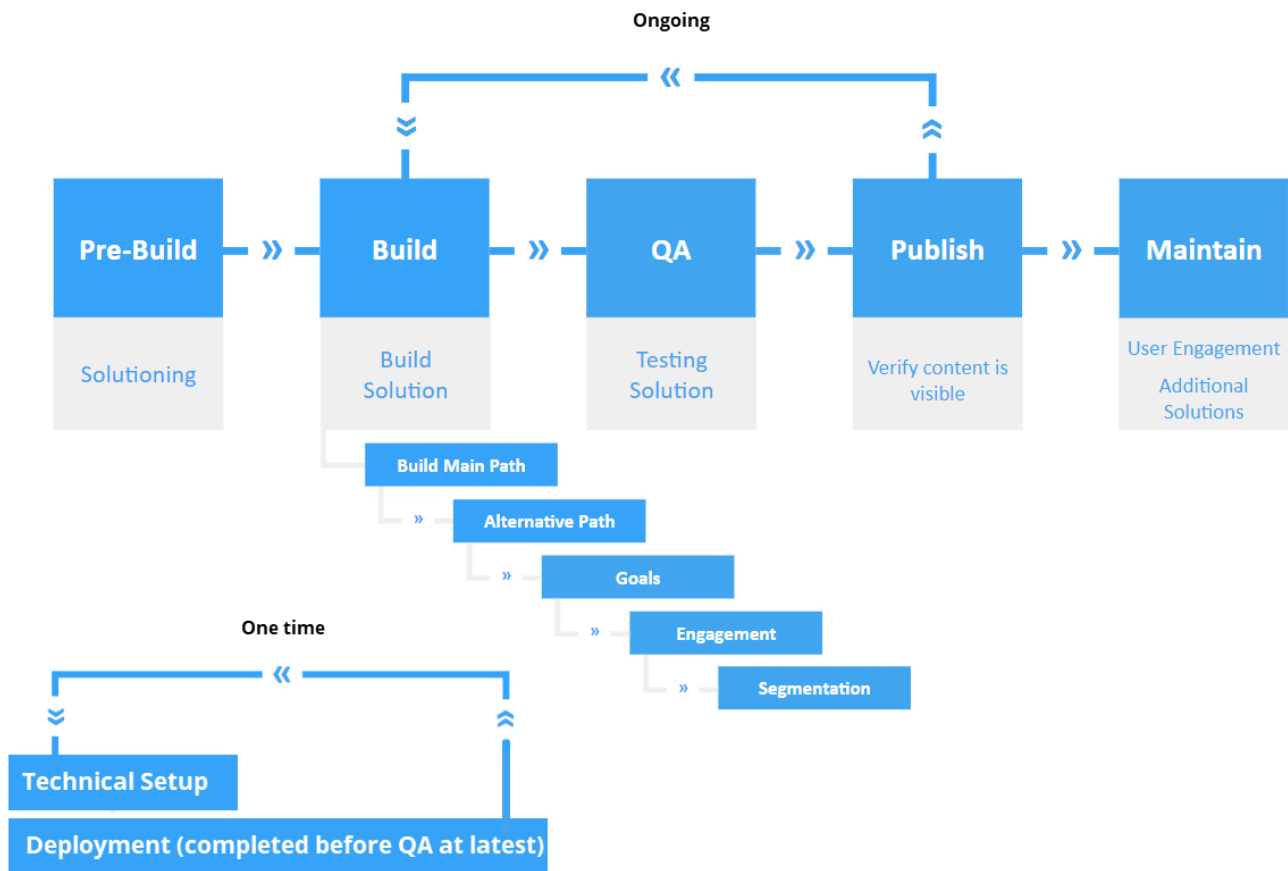
構築を始める前に、WalkMeソリューションを計画することでWalkMeの構築が全体的により効果的なものになります。ユースケースを特定することで、プラットフォーム上でどのWalkMeアプリが最も価値のあるものか判定するのに役立ちます。ユースケース内で特定のゴールに焦点を当てることでWalkMeコンテンツのすべてが相互に作用して、統一されたソリューションを形成できるようにします。

以下にWalkMeプロジェクトを成功へと導く段階を示し、各ステップについて詳しく説明します。

これらの段階は継続的に行われるものもありますが、2つについてはプラットフォームごとに1回だけ完了する必要があります。アカウントマネージャーは、これらのプロセスを通じて、お客様の特定のニーズに合った最適なオプションを選択するよう導きます。

Digital Adoption Institut

- DAIの「[Planning a Digital Adoption Project \(デジタルアダプションプロジェクトの計画\)](#)」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。](#)



事前構築

事前構築フェーズではWalkMeのユースケースを特定し、ユースケース内のゴールを定めます。その後、これらのゴールを満たすためには、どのようなWalkMeコンテンツが最善かを決定できます。

ビジネス価値の発見

- どのようなビジネス上の影響を実現しようとしているのか？
- 現時点での問題は何か？
- あなたにとっての成功とは何か？
- ビジネス目標の達成に成功したことを、どのように確認するのか？
- 成功の指標となるものはあるか？
- 最大の効果を得るために、私たちが注力すべき重要なプロセスとは何か？
- 運用開始のための人を引き付けるイベントはあるか？

技術の発見

- これから構築するプラットフォームは？ 社内向け（CRM・HRMなど）か社外向け（Eコマースな

ど)か？

- [拡張機能](#)または[スニペット](#)を使用して エンドユーザーがWalkMeを見られるようにする予定か？
拡張機能の場合 – [一括デプロイが可能か？](#)？（「デプロイメント」で詳述）
- 対象となるさまざまなユーザーロール/プロファイル/場所はあるか？ その他（変数[]Queryなど）とどのように見分けるのか？
- どのようにプラットフォーム（サンドボックス、本番環境）にアクセスするか？ – ログイン後のサイトの認証情報とURLを取得。
- サイト、プライバシー、またはデータに関する制限事項はあるか？
- プラットフォームは安定しているか（変更されていないか）？
- WalkMeのコンテンツを多言語で提供することを検討しているか？
- どの追跡レベルにしたいか？（[デフォルト](#)[][DXA](#)[][セッションの再生](#)[]

ユースケースを特定する：プラットフォーム上でWalkMeを使用する主な理由は何ですか？

Onboarding

WalkMeは、プラットフォームでのサクセスに不可欠なプロセス全体にわたって新しいユーザーをガイドするために使用できます。

オンボーディングのユースケースでは、[スマートウォークスルー](#)[][オンボーディングタスク](#)[][一意のユーザID](#)[][リソース](#)[][シャウトアウト](#)[][サーベイ](#)をそれぞれ使用できます。

サポートチケットの回避

WalkMeを使用して、ユーザーがサポートチケットを開く場合の最も一般的な問題の解決につながるソリューションに焦点を当て、ユーザー自身が問題を解決できるように支援します。

サポートチケットの回避のユースケースでは、[スマートウォークスルー](#)[][スマートチップス](#)[][ランチャー](#)[][リソース](#)[][キーワード](#)を使用できます。

機能の採用

WalkMeを使用して、ユーザーに新しい機能を通知し、その採用プロセスをガイドします。

機能の採用のユースケースでは、[スマートウォークスルー](#)[][シャウトアウト](#)[][サーベイ](#)[][チャトル](#)を使用できます。

コンバージョン

WalkMeを使用して、無料トライアルやデモユーザーのガイドとエンゲージメントを行うことで、プラットフォームにおける無料から有料ユーザーへのコンバージョンを増やします。

コンバージョンのユースケースでは、[スマートウォークスルー](#)[][オンボーディングタスク](#)[][シャウトアウト](#)[][チャトル](#)を使用できます。

ユーザーリテンション

WalkMeを使用して、ユーザーが確実に良い習慣を養い、プラットフォームで利用可能なすべてのツールを利用するようにすることで、ユーザーのリテンションを向上させます。

ユーザーリテンションのユースケースでは、[スマートウォークスルー](#)、[スマートチップス](#)、[ランチャー](#)、[オートメーション](#)を使用できます。

上記のフローチャートでは、構築/QA/パブリッシュのステップがループになっています。これは、公開前にWalkMeソリューション全体を構築する必要がないためです。まず1つのプロセスを構築してパブリッシュし、その後、同じことを新しいプロセスで繰り返し、全体的なソリューションに追加のコンテンツを徐々に加えていくようにします。

テクニカルセットアップ

どのようなWalkMeコンテンツがニーズに一番適しているかを決定したら、テクニカルセットアップを完了させます。これはWalkMeサービスによってWalkMeエディタ上で行われます。構築を開始する前にEditorがお客様のプラットフォームと互換性があり、必要な構築ツールが装備されていることを確認します。

構築

構築フェーズでは、実際にWalkMeエディタを使用してWalkMeソリューションを構築することになります。構築プロセスは、5つのステップに分けることができます。

1. メインパスを構築する

メインパスは、ほとんどのユーザーがプロセスを最初から最後まで完了するために通過するSmart Walk-Thruのパスです。[スマートウォークスルーの詳細についてはこちらをご覧ください。](#)

2. 代替パス

代替パスは、ユーザーインターフェースやユーザー動作の違いによって発生することのある、メインパスの偏差に対処します。[Splitsの詳細についてはこちらをご覧ください。](#)

3. Goals (ゴール)

ゴールではWalkMeガイダンスを使用する場合でも、独立してプロセスを完了する場合でも、ユーザーによるプロセスの正しい完了を追跡できるようにします。[ゴールの詳細はこちらです。](#)

4. Engagement (エンゲージメント)

エンゲージメントによって、ユーザーがWalkMeコンテンツにアクセスできるようにしま

す。エンゲージメントは、シャウトアウトやランチャーを構築したり、スマートウォークスルーに自動再生ルールを追加することで強化できます。 [エンゲージメントの詳細についてはこちらをご覧ください。](#)

5. セグメンテーション

セグメンテーションによって、各ユーザーが自分に関連するコンテンツのみを表示できるようにします。 [セグメンテーションについてはこちらをご覧ください。](#)

デプロイメント

デプロイメントはプロジェクトのできるだけ早い時期に開始し、QAが開始される前に完了させる必要があります。デプロイメントには、スニペットと拡張機能の2種類の方法があります。アカウントマネージャーがお客様のニーズに一番適したオプションを選択し、WalkMeサービスがデプロイメントプロセスを完了させることができます。

[デプロイメントの詳細についてはこちらをご覧ください。](#)

QA

QAフェーズでは、新しいWalkMeコンテンツがプラットフォーム上で期待どおりに機能し、既存のWalkMeソリューションで正しく動作することを確認します。デプロイメントが完了すると、レビューモードでQAを行うことができます。

よく使われる上位2つのブラウザで2回QAを行い、それぞれのラウンドの後に必要な調整を行うことをお勧めします。 [QAテストのベストプラクティスの詳細についてはこちらをご覧ください。](#)

Publish（公開）

パブリッシュのフェーズでは、コンテンツをTest環境にパブリッシュしてテストし、その後Production環境にパブリッシュしてエンドユーザーがコンテンツを利用できるようにします。

コンテンツの公開は、適切な設定を行っておくと簡単かつ迅速に行えます。 [公開の詳細についてはこちらをご覧ください。](#)

維持

WalkMeインサイトのユーザーエンゲージメントや構築前に確立した元々のユースケースなどに関して、これまでの成果を振り返るフェーズです。

Insightsから収集されたデータは、プラットフォームの問題点を特定し、WalkMeソリューションのどの部分がエンゲージメント増加のメリットを受けるかを決定することでWalkMeソリューションを最適化できるようにします。 [Insightsデータの分析の詳細についてはこちらをご覧ください。](#)

結果をもとに、次のステップを決定します。通常は以下のようなアクションにつながります。

1. 既存コンテンツの改善 – 期待通りに機能していないコンテンツ/セグメンテーションを修正し、コンテンツにキーワードを追加してメニューから見つけやすくし、目標/ファネルを追加して正常に完了したものを追跡します。
2. 既存コンテンツへのアクセスポイントの追加 – より文脈的で魅力的なコンテンツにします。
3. まだ対応していない新しいプロセスに対応するための追加コンテンツを作成します。
4. 第1フェーズでは、統合機能など優先順位が低かったものを追加し、実装からより多くの価値を引き出します。

ご質問等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。ぜひお気軽にカスタマーサクセスマネージャーまたは[サポートにお問い合わせ](#)ください。