

WalkMeアプリの概要

概要

WalkMeは、ビジネス目的を達成するための支援をするいくつかのアプリで構成されています。以下、各アプリについて説明します。

スマートウォークスルー

ユーザーがプロセスを完了できるようガイドする

スマートウォークスルーは顧客があらゆるタスクを正常に完了できるように必要な時に画面上のガイダンスを提供することでユーザーエクスペリエンスを簡素化します。リアルタイムにシンプルなステップごとの手順を説明することで、新入社員にCRMへのリードやアカウントの追加方法を教えるなど、あらゆる種類のオンラインプロセスをユーザーに伝えることができます。スマートウォークスルーはフローチャートと同じように、ユーザーの行うステップを明確に計画する新しい視覚的アプローチを使用します。スマートウォークスルーフローは、企業に同じトップエクスペリエンスを提供しながら、従来のウォークスルーよりも簡単に作成して管理することができます。

[続きを読む](#)

ランチャー

サイトにコンテキストガイダンスを追加する

ランチャーはウェブサイトに配置されるクイックスタートボタンです。ランチャーをクリックすると、スマートウォークスルー、リソース、シャトル、または検証スマートチップスのセットを再生するなどのアクションを実行できます。ランチャーはサイトにおけるユーザーエンゲージメントを高め、一般的なインターフェイスの問題を解決するのに非常に効果的です。ユーザーがプレーヤーメニューのサポートリソースの存在に気付いていないこともあります。その場合、ユーザーの課題を予測して、ランチャーを追加のガイダンスが必要になる可能性のある場所に直接配置できます。

[続きを読む](#)

シャウトアウト

サイトにアクションの呼び出しを追加する

シャウトアウトは注目を引くメッセージで、情報発信を促進してインタラクションを奨励します。シャウトアウトは別のWalkMeアイテムを起動するアクションボタンで構築します。ユーザーはボタンをクリックするだけで、スマートウォークスルーを開始したり、動画や記事のリソースにアクセスしたり、

別のページへのシャトルを起動したり、プレーヤーメニューを開いたりできます。シャウトアウトは新しい製品、機能、または賞などを公開するため、宣伝としても使用できます。CRM設定のシャウトアウトを使用すると、メンテナンスのためにサイトが利用できなくなることをユーザーに知らせたり、従業員にアクティビティのログを取るようリマインダーを表示することができます。

[続きを読む](#)

スマートチップ

フォームにガイダンスとサポートを配置する

スマートチップは、ページ上の指示が十分でないためにユーザーがしばしばミスを犯すサイト上の特定のプロセスまたはフォームに対処するのに役立ちます。スマートチップは、問題のあるフォームに対応したり、入力された情報を検証するための方法を提供したりするのに最適です。スマートチップはガイダンスと検証の両方に使用されます。これは、ページや入力フィールドにある内容について追加の情報を提供したり、フォームの提出前に入力内容に関するフィードバックを提供します。

[続きを読む](#)

リソース

既存の記事や動画を組み込む

リソースは、すでに作成してある記事や動画へのショートカットです。これらはスマートウォークスルーの準備ができるまで、短期的にプレーヤーメニューに組み込むことができます。またスマートウォークスルーでは簡単に説明できない問題をさらに深めたり、問題に対処するために恒常的に追加することもできます。リソースでは新しいポリシーを説明したり、新しい機能を表示やデモしたりすることもできます。

[続きを読む](#)

オンボーディング

新しいユーザーを容易にトレーニングする

オンボーディングは、ユーザー向けのタスクリストです。オンボーディングタスクには、ユーザーはタスクの進行状況を確認できる上、ゲーム感覚でタスクをこなせるようになり、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。オンボーディングを使用して、一連のタスクを使って新規従業員をトレーニングしたり、プラットフォームにおける広範の変更についてユーザーに通知することができます。新しいユーザーのためにオンボーディングを有効にすると、サイトの優れた機能を紹介してユーザーをコンバートするのに役立ちます。

[続きを読む](#)

シャトル

頻繁に使用するページにブックマークを追加する

シャトルは他のページへの効率的なショートカットを提供する、ブックマークと似た機能です。これらをプレーヤーメニューにリンクとして組み込めば、それぞれのロケーションにすばやく簡単にアクセスできます。ユーザーがシャトルをクリックすると、提供されたURLにリダイレクトされます。新しいページは、同じウィンドウまたは新しいタブに読み込むことができます。シャトルでは、ユーザーが頻繁に必要なレポートへのアクセスを提供したり、ウェブサイト上でホストされていないテンプレートやリソースを共有したり、サインアップページにユーザーを直接誘導したりすることができます。

[続きを読む](#)

サーベイ

ユーザーに質問をする

WalkMe サーベイは、ユーザーからのフィードバックを集めるために使用されます。集めたデータはWalkMe Analyticsで追跡できます。サーベイはWalkMeビルドのどの段階でも実装できます。ユーザーが問題を特定するための最初のアンケートとして、またはスマートウォークスルーおよびランチャーの一部として、随時データを収集して情報を評価することができます。サーベイはさまざまな質問タイプを使ってカスタマイズしたり、特定の頻度で再生するように設定したり、自動的に再生されるように設定することもできます。

[続きを読む](#)

アクションボット

ユーザーの作業を簡素化して自動化する

WalkMeアクションボットは、ユーザーのやりたいことを把握して、タスクを自動化します。アクションボットにはAPIがなく、自然言語のチャットインタフェースを使用して、会話をするのと同じようにデジタルアダプションを簡単に行うことができます。アクションボットは、ユーザーのタスクを完了する支援しながら、混乱やミス、イライラを排除することで、顧客と従業員のエクスペリエンスを改善します。

[続きを読む](#)

検索

既存のナレッジベースを統合する

検索プロバイダー統合ではWalkMeアイテムを既存のナレッジベースやサポートセンターのリソースで

補足することができます。有効にすると、ウィジット内で行う検索では指定ドメインからの結果が得られるため、エディターで既存のコンテンツがWalkMeコンテンツの横に表示されます。

[続きを読む](#)

ヘルプデスク

サポートサイトに直接リンクする

ヘルプデスク統合によってWalkMeプレーヤーメニュー内からサポートサイトへ直接のリンクを提供します。プレーヤーメニューにサポートサイトを含めることで、エンドユーザーがプレーヤーメニューでサポートを必要としていて、探している情報を見つけられない場合に、ワンクリックでその情報に移動することができます。

[続きを読む](#)

ライブチャット

現在のチャットプロバイダーと統合する

ライブチャット統合により、現在のライブチャットプロバイダーをWalkMeと統合して、ユーザーへのヘルプを一か所にまとめて提供できます。ユーザーが必要な情報を見つけることができない場合、プレーヤー内に埋め込みのライブチャットリンクをクリックするだけで、詳細を確認できます。

[続きを読む](#)

TeachMe(コース)

ユーザー向けにインタラクティブな学習コンテンツを作成する

TeachMe(コース)は、WalkMeの体験を学習モジュールや完全なコースにパッケージ化できるアプリです。他の学習プラットフォームと異なりTeachMeではユーザーがサイトのシステムを使用しながら学習を進めることができるため、システムと画面の間を何度も切り替える必要がなくなります。ユーザーは、必要に応じて適切な情報をアプリケーション内で学習することができます。

[続きを読む](#)

次は何でしょうか？

☐☐ Digital Adoption Institute

- DAIで「[WalkMe Apps Intro☐WalkMe Apps入門](#)」コースを受講してください。
- 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。](#)