

WalkMeのOnboardingプロセスの概要

概要

WalkMeによろこそ。お客様と一緒にこの旅をスタートできることを楽しみにしています！

キックオフから運用開始まで、ここではお客様の旅に必要なもののすべてが4つの主要ステージにまとめられています。詳細を確認するには、各セクションを深く掘り下げましょう。

お客様のご要望に沿ったワールドクラスのサポート体験をしていただくために、当社の専門家が常にお客様の窓口になります。

WalkMeをご利用いただくお客様への[サービス内容](#)をご紹介します

1. プロジェクトキックオフ

お客様の旅は、アカウントマネージャ[AM]とのアカウントキックオフ会議から始まります。この最初のミーティングの目的は、お客様のWalkMeの取り組みが部門や組織全体の目標とどのように一致するかについて、アカウントマネージャと調整することです。アカウントマネージャはWalkMeのプロジェクト手法の概要も説明するため、その後のOnboardingで求められることを把握できます。

この最初の会議後、デジタルアダプションコンサルタント[DAC]と会議を行い、プロジェクトの詳細についてより深く議論を行います。この電話会議の目的は、ビジネス目標、タイムライン、会議の頻度、その他Onboardingプロセスのための一般的なプロジェクトガバナンスを明確にすることです。これにより[AM]はお客様のニーズに応じたカスタマイズソリューションを作成することができます。プロセスのこの段階では、デプロイメント方法を選択し、利用できるさまざまなオプションについてチームと話し合います。キックオフ会議の準備として最善な方法は、ビジネス上の目標とは何かを社内で議論することです。どのメトリクスを改善したいかを検討し、サイト上にWalkMeを実装する際の技術的な問題についてメモをしておきます。 [プロジェクトのキックオフについての詳細を読む。](#)

2. ソリューション判断

プロセスのこの段階では[AM]の専門知識を活用し、キックオフステージで特定された課題を改善するためのソリューションプランをDACがお客様と一緒に考え、作成します。ユースケースとビジネス目標がこのビジョンを導きます。このビジョンは、プロセスの説明にとどまらず、当社の実績あるベストプラクティスを活用し、エンゲージメントとコンテキストサポートを実施します。

包括的なソリューションを構築するために[AM]は特定のプロセス、ユーザーの役割、課題、分野、お客様のビジネス目標に関連するコンテンツについて質問することがあります。ソリューション提案のフェーズでは、ビジネス目標の複雑さに応じて複数のミーティングが必要になる可能性があります。ソ

ソリューション判断のフェーズの最後に、DACは完全なソリューションの概要について説明します。 [ソリューション判断の詳細はこちらをご覧ください。](#)

3. 構築と実装

いよいよ構築を開始する時間がやってきました。DACは提案されたソリューションに対するお客様の承認を得ます。このソリューションがKPIにどのように影響するのかを説明してくれます。ソリューションについて合意を得たら、構築者はその作成に取り掛かることができます。SE構築時間を確保（購入）している場合は、当社のソリューションエンジニア（SE）チームがお客様の実装の構築に取り掛かります。お客様の仕様に合わせるために、当社のSEチームによる複数のレビューサイクルを採用する場合があります。承認が済むと、プロジェクトは品質保証（QA）チームに送られ、最も強力な構築を実現するためのテストが行われます。 [実装の詳細はこちらをご覧ください。](#)

4. 運用開始

実装の最終段階ではWalkMeアイテムを公開することでソリューションを実装します。最初の導入から2週間後DACはWalkMeアナリティクスのデータを確認し、ソリューションが予定通りに機能していることを確認します。DACは、反復プロセスのデータに基づいて修正を提案する可能性があります。DACとの運用開始事後ミーティングが終了するとサービスエンゲージメントが完了し、AMが再び主要な連絡先になります。この時点でAMが相談に応じ、ビジネスにとって意義のある成果を生み出す実装の新しい段階を推奨します。 [運用開始の詳細について読む](#)