

WalkMe向け製品管理のベストプラクティスの活用

WalkMeを扱う最善の方法は、自社の製品とおなじようにとり扱うことです。このガイドでは、開発プロセスの重要なコンセプトを紹介します。これらのガイドラインに従うことでWalkMeを上手に管理し、最大限の価値を引き出す方法を理解することができます。

ビジネス課題の発見

WalkMeの実装の原因となったビジネス上の問題を検討します。WalkMeを実装したい理由を自分自身に問いましょう。それによって、ビジネス上の問題を特定しやすくなります。その答えは明白であることもありますが、核心に至るまで問題の原因を問い続けてください。まず問うべき内容の例を挙げます。

なぜ、新しい機能または製品が予想していたほど使用されないのか？

なぜ、期待していたほどのコンバージョンがないのか？

なぜ、代理店は電話対応またはサポートコールへの対応に追われているのか？

最初の例では、なぜ機能が使用されないのかを何度か自分自身に問いかけた後で、ユーザーが新しい機能を見つけていないことが分かるかもしれません。ビジネス課題を念頭に置くことで、対処したい課題の特定と優先順位付けがしやすくなり、今後の意思決定にも役立ちます。

ユーザー第一主義

WalkMeを利用する重要なステークホルダー、つまりエンドユーザーを第一に考えましょう。トレーニングにWalkMeを使用する従業員であれ、サポートにWalkMeを使用する顧客であれ、そのユーザーの視点を第一に考えてください。ユーザーが求めるものを直接問うことで、ユーザーとそのニーズについて明確に理解できます。ユーザーを第一に考えることでWalkMeをユーザーのニーズに適合させ、ユーザーにとっての長期的な価値を維持できます。

機能横断的なチームの構築

内部チームと幅広く連携することで、複数の視点とプロジェクトへのサポートが得られます。可能であれば、製品管理UXエンジニアリングQA学習と開発を代表するスタッフを活用し、エンドユーザーのニーズ全体を検討できるようにしましょう。多様なチームを構築することで、サイト上でのWalkMeの開始、構築、テスト、デプロイに必要なものを総合的に把握できます。

例えば、サポートチームのメンバーは顧客からのよくある質問を特定できます。カスタマーサクセスチームは、使用されていない、または分かりにくい機能をフラグ付けします。複数のチームから得た情報をまとめることで、可能な限り幅広いエンドユーザーに対応できるリソースを構築できます。

アジャイルな変化への準備

開発のあらゆる段階で学習できることがあります。WalkMeを立ち上げた後も、オファーにおいて多くの反復が発生する可能性が高いでしょう。自社の製品と同じようにWalkMeを発展させるには、品質保証プロセスが必要です。構築、測定、反復を通じて、ユーザーとビジネスのニーズに応じて常に進化していきましょう。

ビジネス結果の測定のための指標の作成

追跡が容易で具体的なKPIを特定します – これは 機能横断的な会議のための最適な活動です。上記のように、これらのKPIがビジネス目標に直接関連していることを確認してください。ビジネスと顧客にWalkMeが与える影響を評価するには、適切な指標が必要です。