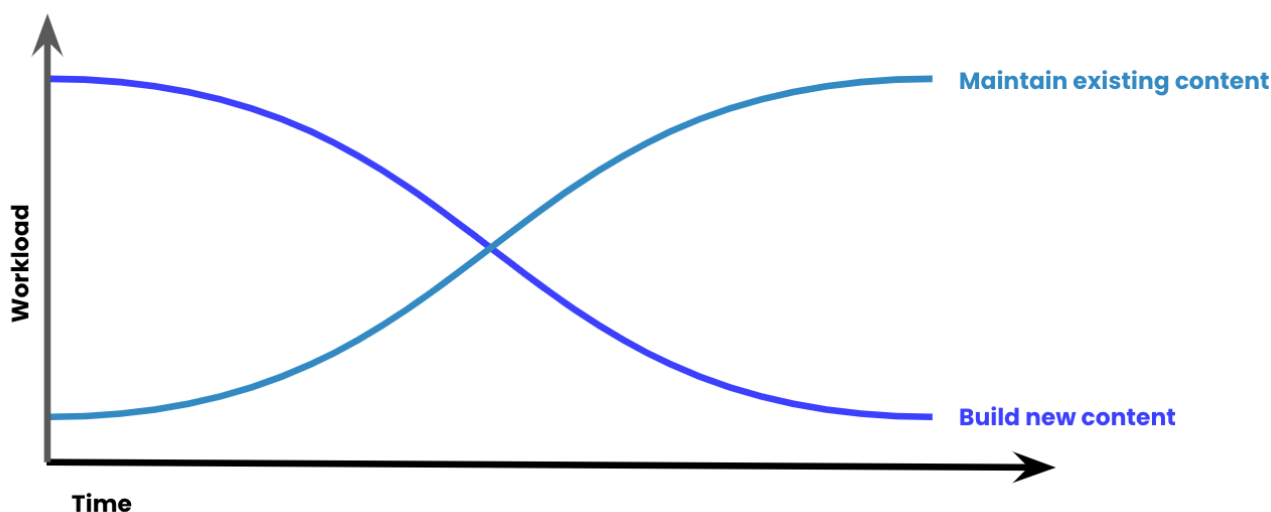


コンテンツメンテナンス戦略

概要

コンテンツメンテナンスは、ウェブサイト上のすべてのコンテンツに関連性があり、正確で、最新で、価値あるもので、標準に達していることを確認するために必要な作業です。

- コンテンツメンテナンス戦略は、ユーザーが最新ではないあるいは壊れたコンテンツとやりとりするリスクを減らし、アプリケーションおよびWalkMe内のアプリケーションガイダンスの両方で最適なユーザーエクスペリエンスを享受している可能性を最大限にします。
- センターオブエクセレンスリソース戦略には、コンテンツの作成とメンテナンス間のバランスをお勧めします。



注

メンテナンスプロセスを怖がる必要はありません。WalkMeは、メンテナンスを標準的なプロセスとして統合する労力を軽減するためのツールを多数用意しています。[詳細は、この記事の最後に記載されている表をご覧ください](#)

メンテナンスを実施する3つの理由

ユーザーが望ましいエクスペリエンスを得られない理由は、コンテンツ破損だけではありません。徹底的なコンテンツメンテナンス戦略により、モニタリングと最適化のためのプロセスが確実に整っている

ことが保証されます。以下の3つすべて：

1. コンテンツ機能：コンテンツは期待どおりに動作していますか？
2. コンテンツ関連性：このコンテンツは、もともと取り組むことを意図していたビジネス目標であり、今でも組織の優先事項ですか？
3. コンテンツの精度：選ばれたソリューションは、問題に対する最も最適化された対処法ですか？それは、強い影響力をもたらしていますか？

プラットフォームリリースサイクルメンテナンス

プラットフォームリリースサイクルメンテナンスは、プラットフォームの更新としてのQAおよびコンテンツメンテナンスのための修正および適応プロセスです。これは主にメンテナンスの最初の理由に対処しています：**コンテンツ機能**

WalkMeコンテンツのパブリッシングがアプリケーションリリースサイクルと整合する必要はありませんが、デジタル導入コンテンツメンテナンス戦略を作成するにはCoEまたはプロジェクトチームが基盤となるアプリケーションの開発とリリースサイクルを認識する必要があります。

たとえばSalesforceには、年間3つのシーズンリリースがあります。この情報を知ることは、プログラムマネージャーがプロジェクトリーダーおよびビルダーのリソース容量を調整するために不可欠であり、シーズンリリースの2～4週間前にメンテナンスタスクに利用可能になります。

アプリケーションチームとの整合

1. **プログラクマネージャーまたはプロジェクトリーダー**は、システム管理者IS部門IT部門、または製品連絡先WalkMeユースケースに応じて）を特定し、以下に対処する必要があります：
 - 開発とメンテナンスサイクルは、現在[プラットフォーム]でどのように見えていますか？
 - それにはどのくらい時間がかかりますか？
 - どのチームとロールが関与していますか？
2. **プログラクマネージャーまたはプロジェクトリーダー**は、典型的な開発、メンテナンス、リリースサイクルに応じて、これらの連絡先1～2つと、定期的な頻度で（例：四半期に一度）スケジュールする必要があります。このミーティングのサンプル議題は、次のとおりです：
 - システム管理者は、予想される変更でアプリケーション内の領域をレビューする
 - デジタル導入プロジェクトリーダーは、アプリケーションにおけるWalkMeの範囲とおおよび可能性のある影響レベルを把握するつもりで参加する
 - デジタル導入プロジェクトリーダーはメンテナンス要件を詳しく調査し、プログラクマネージャーと協力してビルダーリソースをメンテナンスタスクに割り当てる

注：

この関係を構築するにあたりCoEチームは常にステークホルダーにWalkMeの精通度レベルを尋ねることから始め、ツールを実際に使用使用する短いデモを行う準備をしておく必要があります。役に立つ情報は、[WalkMeチャンピオンツールキット](#)を参照してください。

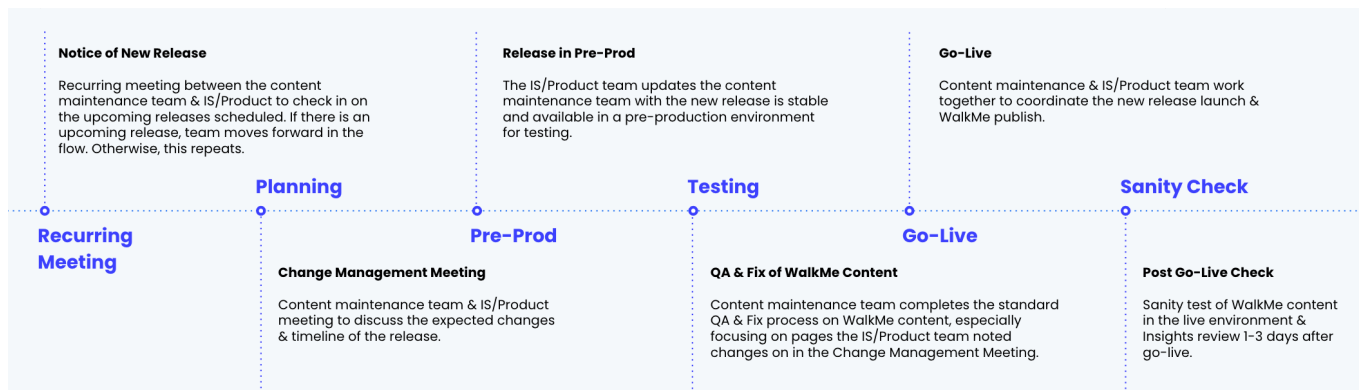
アプリケーションチームとCoEは、自分たちが精通しており自信があるとアプリケーションチームが感じるために、どの程度のWalkMe教育およびドキュメンテーションが必要かについても整合する必要があります。

WalkMeの仕組みの大まかな概要と、それがどのページに掲載されているかのリストが必要だと感じるアプリケーションチームがあるかもしれませんし、深く掘り下げたいと思うチームもあることでしょう。セキュリティの問題が発生した場合、CoEは、アプリケーションチームにセキュリティとアーキテクチャのレビューにおいてデューデリジェンスが完了したことを確認する権限を割り当てる必要があります。必要であれば、CoEはWalkMeを共有しても良いでしょう。 [セキュリティとコンプライアンスまたはアーキテクチャのドキュメントは、こちらをご覧ください。](#)

開発とメンテナンスのフロー

以下は、典型的な開発とメンテナンスのフローです。

タイムラインと変更の範囲を理解したら、ビルダーがコンテンツを開発できるテスト環境にそれらをデプロイすると、実行する必要があるQA作業の量を軽減できます。この情報は周期的なものであることが重要であるため、開発チームと製品チームにアップデートを通知することで将来のコンテンツ問題を軽減します。



ヘルススキャン

ヘルススキャンは、単一のシステムのDAPソリューションについての実施時点における包括的なレビューと分析です。この分析には、複数のカテゴリのレビューと分析が含まれていますが、それには現在のソリューションの影響力などが含まれます。

ヘルススキャンの値セクションは、メンテナンスを実行する他の2つの理由、すなわち **コンテンツ関連性** と **コンテンツ精度** に対処しています。

ヒント

これまでヘルススキャンを実行したことがありますか？ WalkMeのプロフェッショナルサービスチー

ムが、お客様の最初のスキャンを実施し、ベストプラクティスをCoEに教育することでサポートします。詳細については、カスタマーサクセス担当者にご連絡ください。

開始する

成功のためのメンテナンスチェックリスト

関係を確立し、IT部門/IS部門/製品部門と整合する

インサイトデプロイ可能レポートを使用して、プラットフォームに公開されているコンテンツについてのドキュメントをチームに提供する

今後の変更/リリースと、およびそれがWalkMeに与える影響について知る

変更の範囲およびタイムラインを理解する

このことがWalkMe開発サイクルにどのように影響するかを知る（つまり、構築する必要がある新しいコンテンツは何か？調整する必要のある既存のコンテンツはどれか？バックログには何が入るのか？）

□ WalkMeリソースの活用

プラットフォームリリースに続き、[アクティビティボード](#)と[インサイトレポート](#)を使用して問題を特定する（次のセクションでツールを確認）

関連する修正を行う

テスト/QA

コンテンツのサニティチェック

ライブ状態後のトラブルシューティングプロセス

エンドユーザーが問題を報告するためのチケットまたは追跡システムを使用する

破損の重大度について、同意済みの優先付フレームワークを持つ（例：P0-P3システム）

- より影響が大きい：コンテンツが途中で中断、メニューが表示されないなど
- より影響が少ない：スマートチップが表示されない

重要なツールとリソース

WalkMe製品内で以下のメンテナンスおよび最適化ツールを使用して、必要な労力レベルを削減します。

	ツールの使用法/価値	アクセス方法	サポートリンク
WalkMe Shield	• 合理化されたテスト • 手動のテスト作業を自動化する	• 機能は、リクエストに応じてCSMまたはWalkMe連絡先によって有効にすることができます。 • サポートされているシステムおよび既知の制限については、サポートリンクを参照してください	WalkMe Shield
インサイトレポート：デプロイ可能なレポート	• これをIS/製品チームと共有し、チームがコンテンツに影響を与える可能性のある変更点と確実に整合しているようにします。 • アイテムのデプロイ可能なタイプとステータスを表示します	• インサイト（米国） • インサイト EU	• これに関する詳細および利用可能なその他のレポートをご覧ください • メンテナンス計算機に接続するために使用する
メンテナンス計算機	• デプロイ可能なレポートを貼り付け、ライブ実装ごとにメンテナンスにかかる時間を推定します	[KB/Teamsチャンネルにロケーションへのリンクを追加]	
インサイトレポート：エラーレポート	• これをIS/製品チームと共有し、チームがコンテンツに影響を与える可能性のある変更点と確実に整合しているようにします。 • アイテムのデプロイ可能なタイプ、名前、ステータスを表示します	• インサイト（米国） • インサイト EU	これに関する詳細および利用可能なその他のレポートをご覧ください

WalkMe Share	• WMコンテンツのための合理化されたクロスファンクショナルなレビュープロセス • KBナレッジ管理用のコンテンツをエクスポート	share.walkme.com （エディタ資格情報でログイン）またはWalkMeエディタを介して	WalkMe共有サポート記事
Activity Board	• アカウントのステータス（システムの数、本番環境のアイテムの数、チームメンバーの数）の概観 • 何が動作している/していないかを識別し、学習結果を活用してコンテンツを最適化	console.walkme.com/activity-board	このツールについての詳細
高度な検索	• コンテンツの依存関係を特定し、一括更新を簡単に完了するための「検索と置換」	WalkMe エディタ内	詳細： Tip Tuesday動画

Additional Resources & Peer Connections

WalkMe [コミュニティ](#)を訪問して、仲間と一緒にこの知識を実践してくださいー

- [チャンピオンツールキット](#)からスライドデッキ、リソース、ツールをダウンロードする
- [Strategy & DAPtics](#)（毎月ミーティングを行い、リソースを共有し、デジタル導入戦略について議論するピア主導のグループ）に参加する