

プロジェクトキックオフ

概要

プロジェクトキックオフは、サイトにWalkMeをデプロイする最初の段階です。デジタルアドプションコンサルタント「DAC」がお客様にご連絡し、お客様のビジネス上の課題や目標について話し合うためのミーティングを設定します。この段階では「DAC」がお客様のニーズに合わせたソリューションを開発できるようにお客様から関連情報を収集します。

この最初のミーティング後、DACからお客様に電話が掛かってきます。この通話では「DAC」はお客様と一緒にビジネス上の課題や問題点を特定します。ビジネス上の課題はユースケースに分類され「DAC」はお客様に最適なソリューションを絞り込んでいきます。また「DAC」は問題点にWalkMeが与える影響を測定できるように、お客様と一緒に重要業績評価指標「KPI」を設定します。最後に、現場の認証情報、ユーザー情報、考えられる技術的問題など、現場に関する重要な情報を提供する準備をしてください。

運用開始の流れ

プロジェクトキックオフの前に、アカウントキックオフがあります。これは、お客様とアカウントマネージャ「AM」との最初のミーティングです。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。

この導入ミーティングの後には、キックオフ会議がDACと直接会う最初のミーティングです。彼らは営業チームから事前に説明を受けていますが、この時間を使ってお客様の具体的な課題について詳細をお聞きます。この会議の目的は、明確なユースケースを設定し、お客様のビジネス目標を明確にすることです。

ユースケース

- **コンバージョン**：このユースケースではコンバージョンを重視し、シームレスな体験を提供してブランドロイヤリティを向上させます。[このユースケースの詳細については、ケーススタディをご覧ください。](#)
- **Onboarding** トレーニング：このユースケースでは「Onboarding」とトレーニングにより、従業員の能力習得までの時間を短縮します。[このユースケースの詳細については、ケーススタディをご覧ください。](#)
- **カスタマーケア / サポート**：このユースケースでは、お客様にシンプルでスムーズな、かつ負担のないオンライン体験を提供し、サポートリクエストの数を大幅に削減することを重視します。[このユースケースの詳細については、ケーススタディをご覧ください。](#)
- **機能の採用 / 変更管理**：このユースケースでは、新機能を導入し、新しいプロセスの採用を加速し、サポートコストを削減します。[このユースケースの詳細については、ケーススタディをご覧ください。](#)

考えるべき質問：

- 最大の問題点は？
- 現在、どのようにサポートをしていますか？
- 現在、どのようにトレーニングを行っていますか？
- ユーザーは誰ですか？

キックオフに招待する人

お客様は、キックオフにそれぞれ役割の異なる同僚数名を招待することが求められます。

- **意思決定者：** DACが提供するWalkMeソリューションを承認する最終決定権を持つ人を招待します。組織が達成しようとしていることに対する重要な背景について説明することができる人物です。
- **技術リソース** IT サイトのコードにアクセスできる開発チームの人を招待します。技術的な障害をWalkMeチームに伝え、最適なデプロイ方法について助言できる人物です。
- **WalkMe構築者：** エディター内には、必ず最終的にWalkMeソリューションを構築する人を含めます。プロセスへの参加が早ければ早いほど、スムーズに構築することができます。SE構築時間を確保（購入）している場合は、ソリューションエンジニアチームがすべての構築を行います。WalkMe構築者にも参加してもらうことで、彼らはプロセスを学ぶことができます。ビルダーの開始を支援するためDigital Adoption Instituteのオンラインコースと認証プログラムを提供します。