

WalkMe Insights

Plan, Measure, and Optimize Your Digital Adoption Strategy

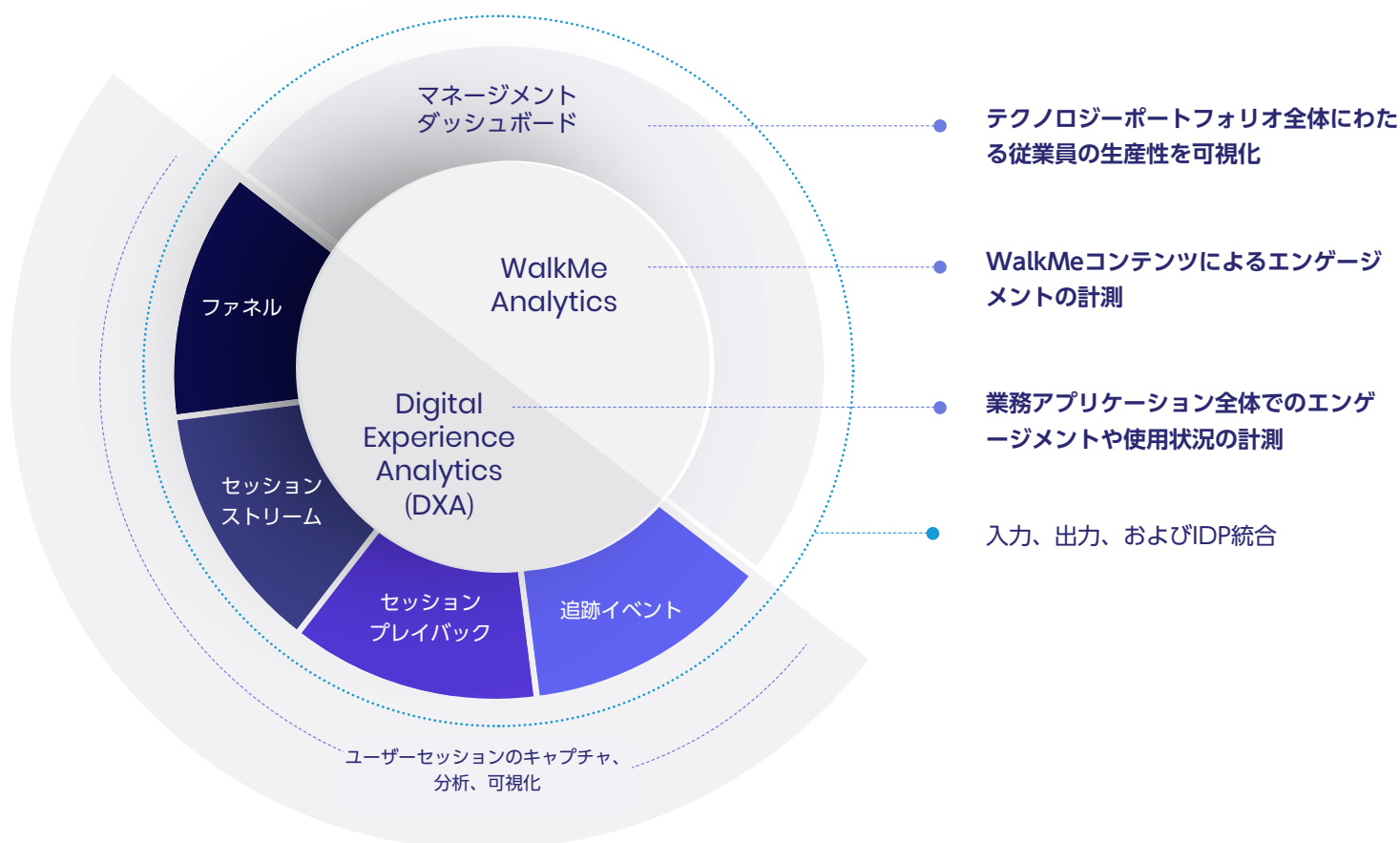
オールインワンの分析プラットフォームであるWalkMe Insightsは、データが氾濫している世界で、ソフトウェアの使用状況とユーザーエクスペリエンスのギャップを埋め、ユーザーを成功に導く方法を明らかにします。WalkMe Digital Adoption Platformの一部であるWalkMe Insightsは、アプリケーションの使用状況、ユーザー・エクスペリエンスに可視性をもたらし、アクション可能な形式でのインサイトを提供することにより、デジタルアダプション戦略を前進させます。

WalkMe Insightsでできること:

ユーザーのアプリケーション利用状況を可視化 - データドリブンでアジャイルな意思決定をサポートし、ユーザーの定着化とビジネスゴールの達成を推進します。

デジタルエクスペリエンスを最適化 - ユーザーがつまづくポイントから、どの機能や利用されていないのか、何が不足しているのかを理解することに役立ちます。

ユーザーのエンゲージメントを分析 - 業務システムとWalkMeコンテンツの利用状況を分析することができます。



Plan, Measure, and Optimize Your Digital Adoption Strategy

WalkMe Insight を使うことで、ソフトウェアの利用状況やつまづきのポイントを把握することができます。データを活用して、ユーザーがどこでどのように苦労しているかを正確に理解し、WalkMeの利用開始からすぐに最適なデジタル・エクスペリエンスを生み出すことができます。

Plan

データに基づいた成長の促進

WalkMe Insightsは、データに基づいた戦略的な意思決定を行い、収益の成長を促します。ビジネスに不可欠なアプリや最もよく使われているソフトウェアを特定し、システムに対するユーザーのエンゲージメントを確認し、組織横断的なビジネス・プロセスを追跡し、ソフトウェアの利用率の低さを迅速に特定することで、WalkMeを使ってアダプションを向上させる必要がある場所を正確に把握することができます。

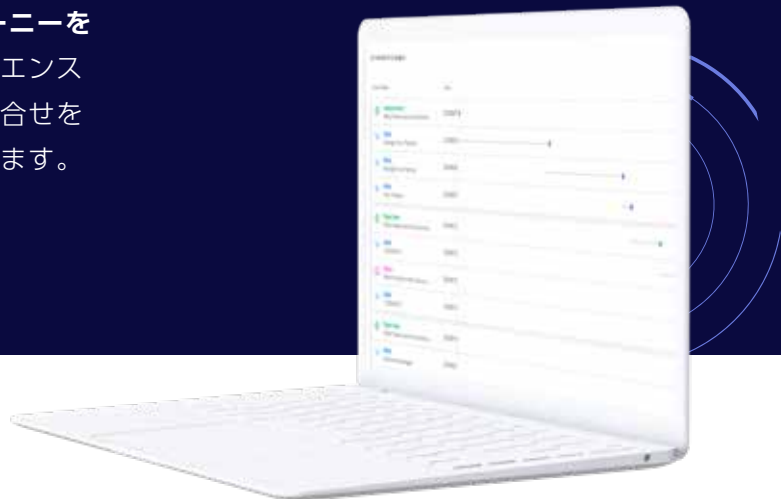


Measure

利用状況や課題に応じたユーザーに最適なエクスペリエンス

- より強力なユーザーエクスペリエンスを構築するためにアプリケーション横断的にユーザージャーニーを分析することができます
- アプリケーション横断的な業務プロセスと従業員のふるまいを理解することができます
- 顧客が操作のどこでつまづき、どのように機能やプロセスを使い、製品やウェブサイトで操作をしているのかを理解することができます

複数のWalkMeのイベントにまたがるユーザージャーニーをリアルタイムで確認することで、ユーザーエクスペリエンスを改善し、利用を増やし、つまづきやサポートへの問合せを減らすことで、全体の生産性を向上させることができます。



To WalkMe



From WalkMe



Optimize

WalkMeのデータを利用したデジタルエクスペリエンスの最適化

- WalkMeに取り込まれるデータからユーザーのふるまいを分析し、セグメント別のパーソナライズされたエクスペリエンスを提供することができます
- WalkMeが提供するデータをBIシステムなどのデータ管理システムに取り込むことでデータドリブンな意思決定や可視化を促進することができます

マネジメントダッシュボード

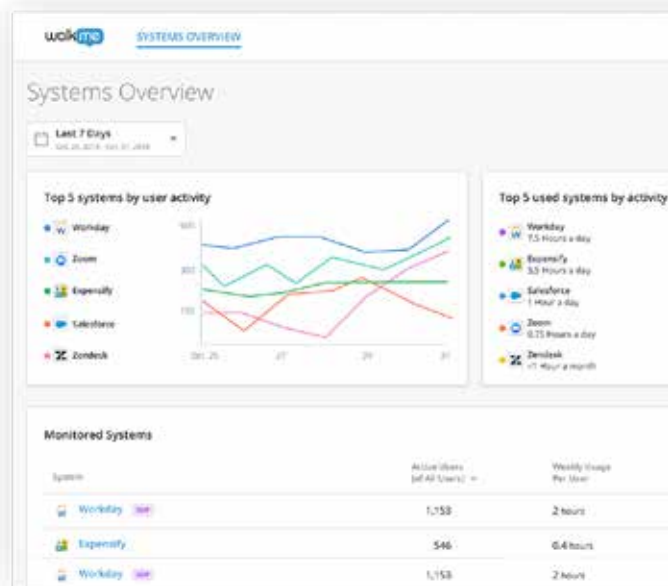
管理職・役職者の方向けに、テクノロジーポートフォリオ全体にまたがるシステムの利用状況や生産性へのインサイトを提供します。

Systems Overview

以前はDigital Adoption Centerと呼ばれていた機能で、利用状況のトレンドや社内全体のシステムとWalkMeの相関関係に関する情報を提供します。

Insight全体で最初に提供されたダッシュボードで、システムのユーザー数、週次の利用量、およびWalkMeプロセスの利用状況を可視化します。**System OverviewはWalkMeを1つ以上のシステムでご導入いただければお使いいただけます。**

- IT資産とWalkMe、双方の利用状況を確認
- 全てのアプリケーションとWalkMeメトリクスとの相関関係を可視化します
- クロスアプリケーションでのビューを提供します

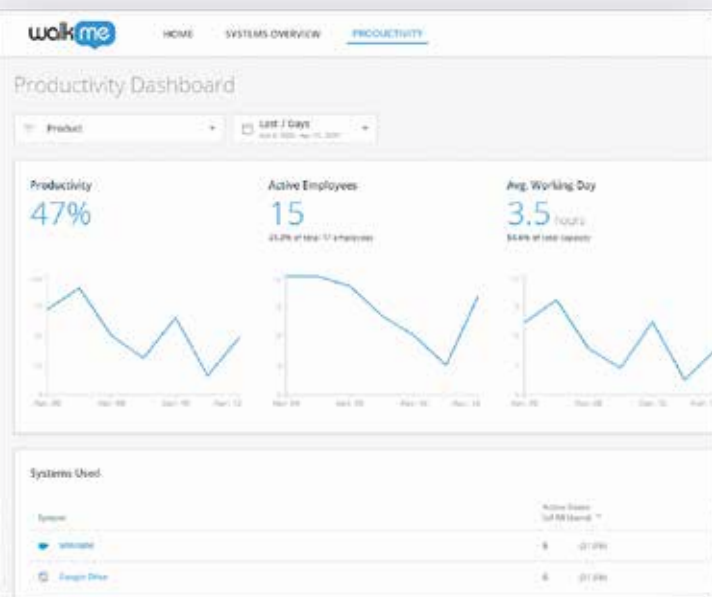


Productivity Dashboard

アプリケーションの利用状況の詳細なデータを提供し、ユーザーや業務の生産性を評価します。**管理者や部門長の方は以下のシーンでProductivity Dashboardを利用することができます。**

- リモート環境や分散された業務環境の中での生産性をモニターします
- 組織全体でのソフトウェア利用状況をモニターします
- 使われていないソフトウェアライセンス、重複したシステムや、効率の悪いプラットフォームなどを特定することでITコストを管理します

部門独自のデータを明細レベルで確認するためにはIDP Integrationが必要です。IDP Integrationに関する詳細は担当者までお問合せ下さい。

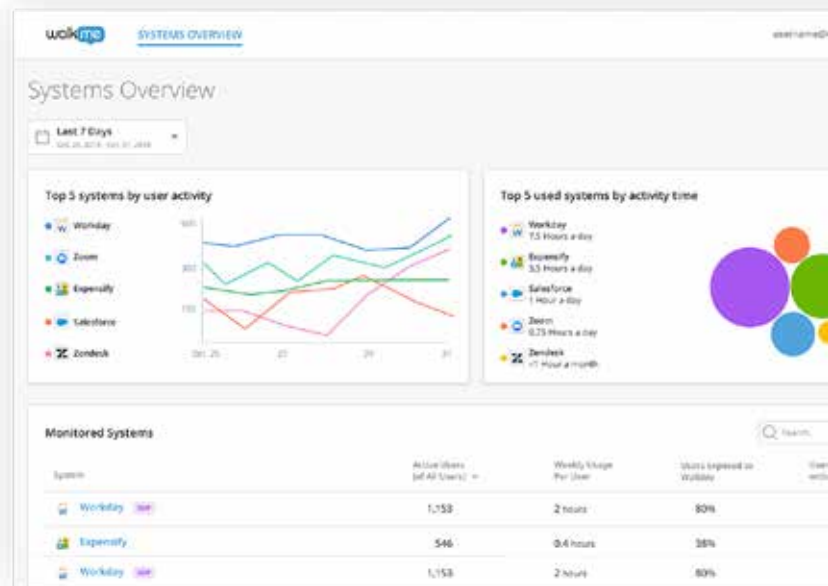


WalkMe Engagement Analytics

WalkMe Engagement Analyticsは、WalkMe Insightsのデフォルトのデータ収集層です。WalkMe Engagement Analyticsを使用することで、WalkMeに関連するすべてのイベントの情報を収集し、ユーザー体験を最適化することができます。

WalkMeアプリケーションに対するユーザーのエンゲージメントを測定

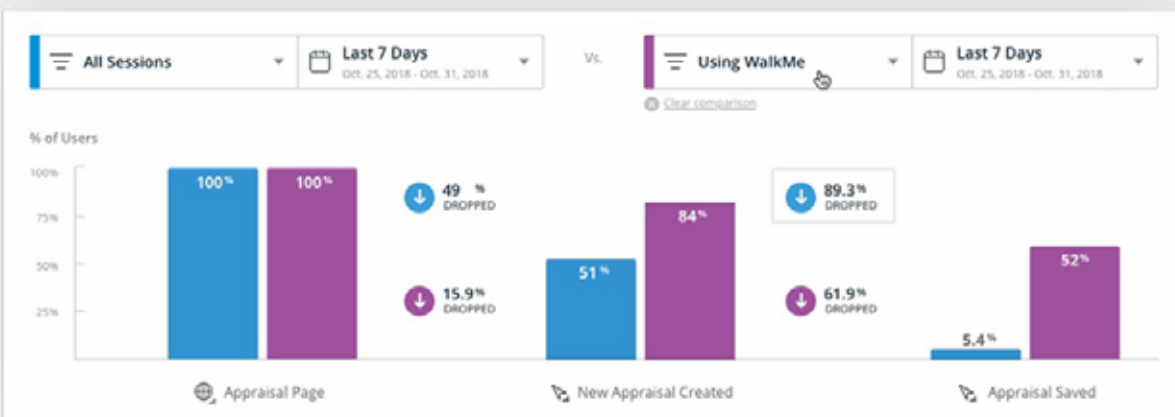
- ユーザーエンゲージメントの増加
- 利活用とオンボーディングの強化
- ユーザーのつまづきやフラストレーションの削減
- 生産性および業務効率の向上



ファネル

成功への道のりを理解する

特定のユーザーの行動に関するコンバージョンを分析したり、プロセスやフローのドロップポイントを特定したりすることができます。Insightsでは、ファネル完了率（ファネルに入ったユーザーが、最初から最後まで順番にすべてのステップを完了した割合）を追跡し、ファネルの各ステップにおけるユーザーのドロップオフ率も追跡しています。ユーザーファネルは、WalkMe Engagement aloeや、Digital Experience Analyticsを使ったユーザージャーニーの分析にも応用できます。



Digital Experience Analytics (DXA)

Digital Experience Analyticsでは、クリック、入力変更、フォーム送信など、ユーザーがウェブサイト上のHTML要素で行うすべてのインタラクションを把握します。

複数のアプリケーションにまたがるユーザーエンゲージメントと利用状況を計測

DXAを利用することでアプリケーション間のユーザージャーニーを分析し、よりパワフルなユーザーエクスペリエンスを実現します。

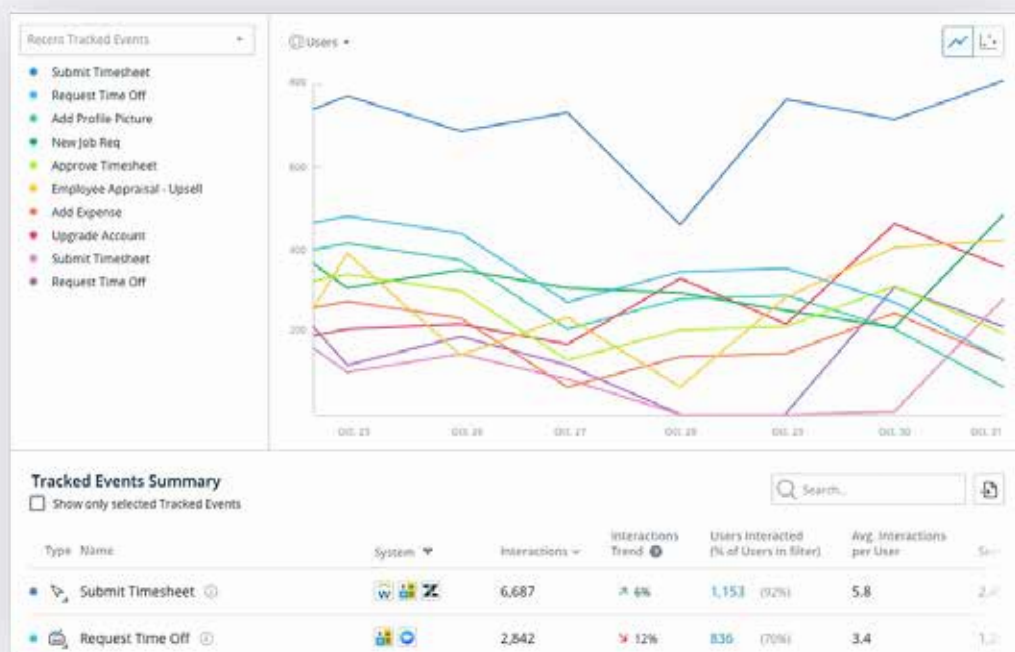
- 複数のアプリケーションにまたがる業務プロセスと従業員の行動を把握することができます
- 顧客が製品やウェブサイトを利用する際にどこでつまづくかピンポイントで把握することができます
- WalkMeコンテンツを最適化できるよう、実装前にトレンドやギャップに関するデータを集めることができます

追跡イベント

時系列での利用状況を可視化して分析する

追跡イベントを使えば、エンドユーザーがサービスに申し込んだり、新しいプランにアップグレードしたりするなど、ウェブサイトやアプリケーション上の意味のあるイベントを簡単に追跡することができます。

再利用可能な追跡イベントを使うことで、セッションをより効果的にフィルタリングし、より良いファネルを作成して、エンドユーザーのアプリケーションやウェブへのエンゲージメントを追跡することができます。

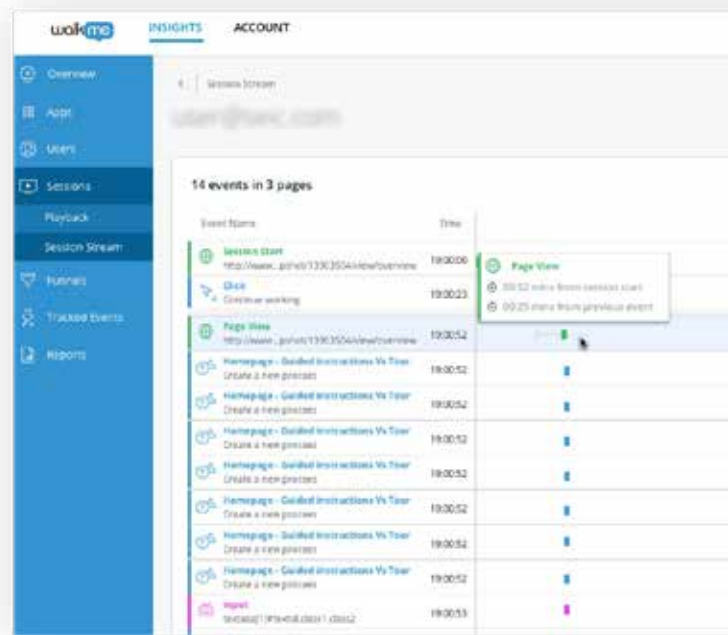


セッションストリーム

ユーザージャーニーをリアルタイムで把握

セッション・ストリームは、ユーザー・ジャーニーをリアルタイムに把握し、すべてのWalkMeイベントとユーザー・インタラクションを、発生したときの正確な順序で可視化します。

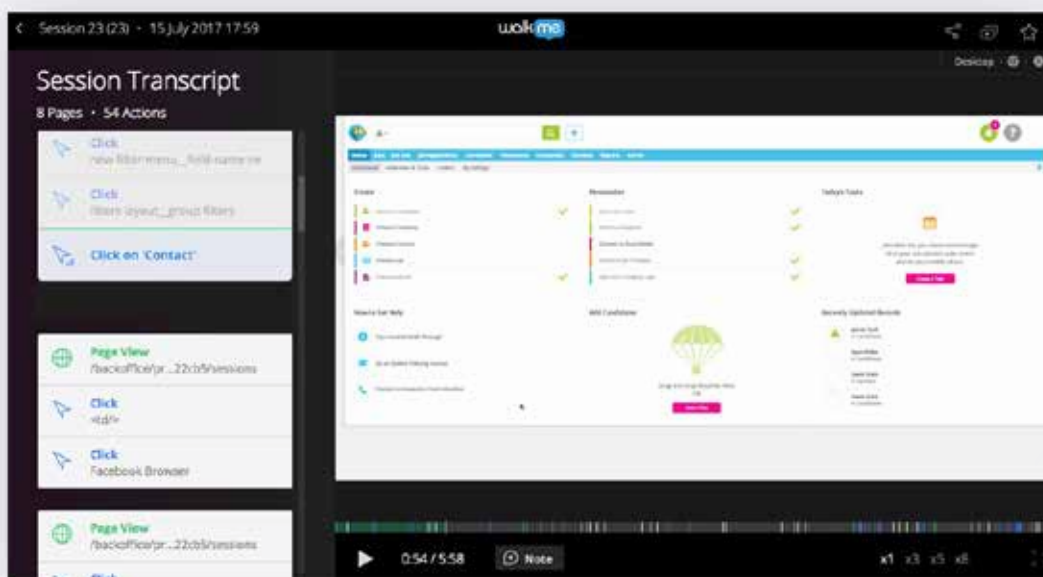
- **カスタマーサポートの効率化:**
サポートエージェントは問題が発生した箇所を特定することができます
- **コンプライアンスおよび監査のプロセスでの詳細な情報:**
ユーザーの入力を可視化することにより監査プロセスを管理することができます
- **ユーザーエクスペリエンスとプロセス完了率の最適化:**
ユーザーがゴールにたどり着くまでのどこでドロップするかを理解することができます



セッションプレイバック

最適化されたエクスペリエンスのためにユーザージャーニーを再生

セッションプレイバックは、ユーザーの行動をビデオのように再現します。セッションプレイバックでは、過去のセッションを見ることで、ユーザーのアプリケーション上でのクリック、スクロール、入力などの動作を分析することができます。





WalkMeについて

WalkMe社のクラウドベースのデジタルアダプション・プラットフォームは、企業がデジタルトランスフォーメーションを加速させ、ソフトウェア投資の価値をより一層高めるために、測定、推進、アクションを可能にします。当社のコードフリーのプラットフォームは、独自の技術により、企業のCIOやビジネスリーダーに可視性を提供するとともに、従業員や顧客のユーザーエクスペリエンス、生産性、効率を向上させます。

詳しい情報はWalkMe株式会社のウェブサイトでご確認下さい: walkme.co.jp

WalkMeはこちらをはじめとする世界2000社以上の企業で利用されています:

