

walk me

SAP

WalkMe x SAP デジタル・アダプション・ プラットフォーム

WalkMe株式会社

60%

faster internal
user adoption



45%

faster application
migration



2011年のWalkMe創業とともにデジタルアダプション市場が成長

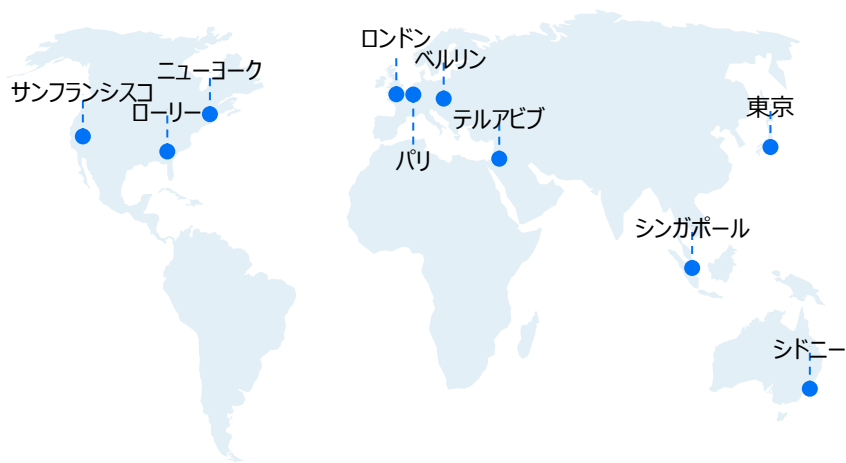
WalkMeについて

4 モバイル、アナリティクス、
AI分野の企業の買収数

~1,100

全世界の
従業員数

Fortune 500企業の31%



WalkMeのお客様

1,600

全世界の
顧客数

3,500万

全世界の
ユーザー数

すべて

の業界

160以上

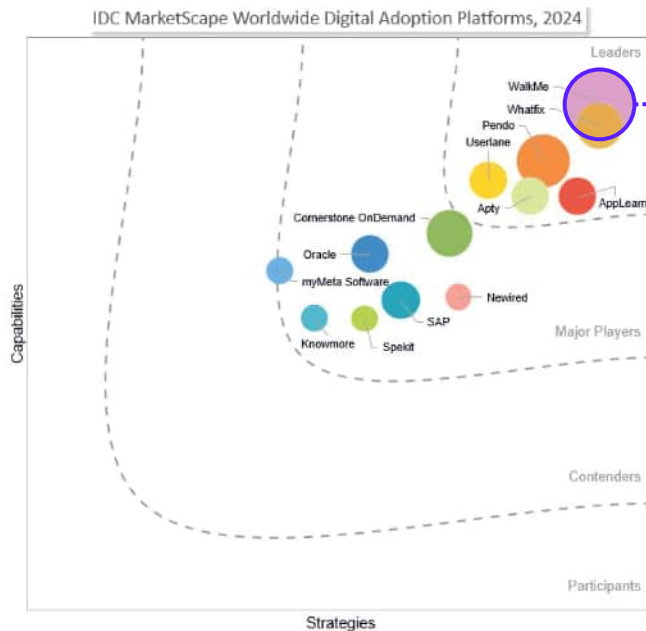
の国で利用



IDC MarketScape DAP vendor assessment

- WalkMeはDAP(Digital Adoption Platform)市場のリーダーに位置しています。

現時点において、ベンダーのキャパビリティとサービスメニューが、顧客のニーズにどの程度マッチしているか



WalkMe

※ サイズは顧客数を表す

ベンダーの将来の戦略が、今後3年から5年の間に予想される顧客のニーズにどの程度マッチしているか

国内導入企業様（抜粋）

AsahiKASEI

AEON delight

Eisai

NEC
NECネットエスアイ

docomo

ENEOS

OBAVASHI 大林組

OMRON

OLYMPUS

100年をつくる会社
in 鹿島

HiKOKI

CONEXIO

えきねっと

JTB-CWT
BUSINESS TRAVEL SOLUTIONS

住友商事

sojitz
New way, New value

ZOZO

Daiwa House

想いをかたちに 未来へつなぐ
TAKENAKA

DENSO

TEL
TOKYO ELECTRON

TOKAI MARINE
NICHIDO
東京海上日動

NISSIN
GROUP

Nitto
Innovation for Customers

ニトリ
NITORI

NIKKEI

NEX NIPPON
EXPRESS

Orchestrating a brighter world
NEC

NORINCHUKIN
農林中央金庫

NOMURA

PHC

HITACHI
Inspire the Next
株式会社 日立ハイテク

FUJITSU

FUJIFILM ベネッセコーポレーション

Mitsui Chemicals
Group

三井不動産リアルティ
MITSUI FUDOSAN REALTY

YAMAZEN

YAMAHA
MUSIC FOUNDATION

UZABASE

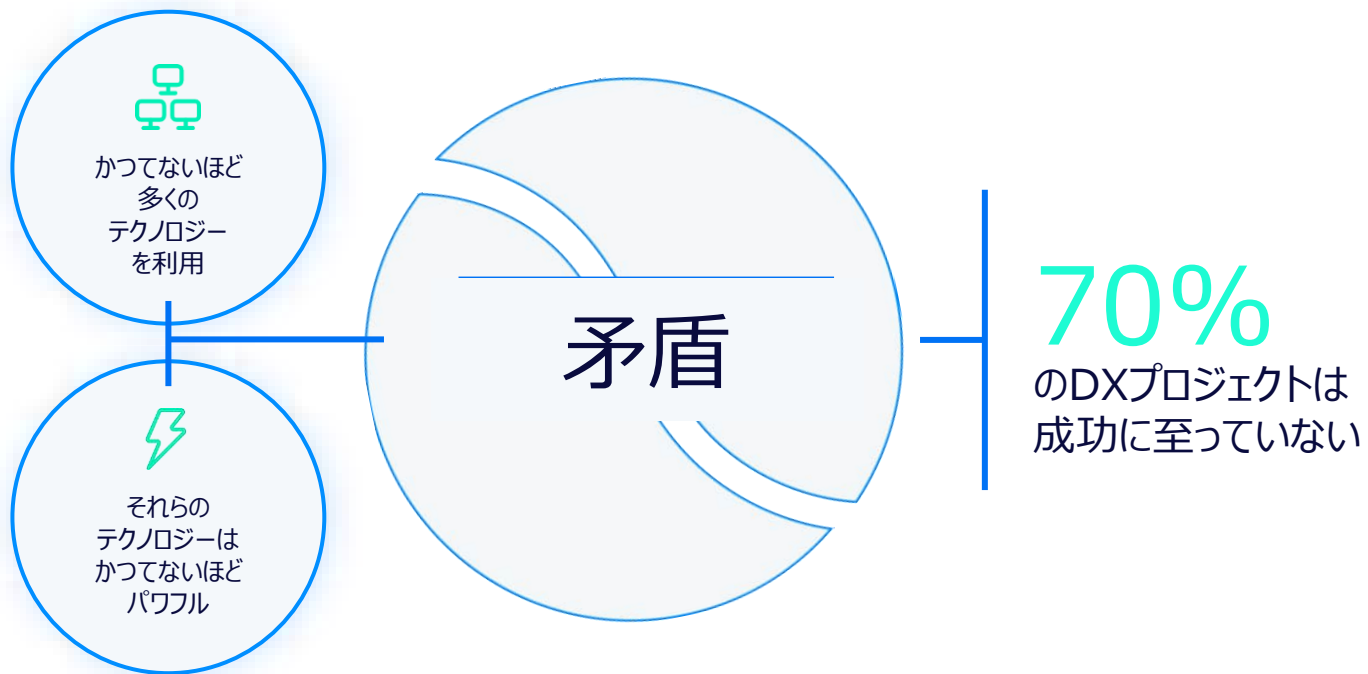
LIFULL

RICOH

DXを取り巻く課題

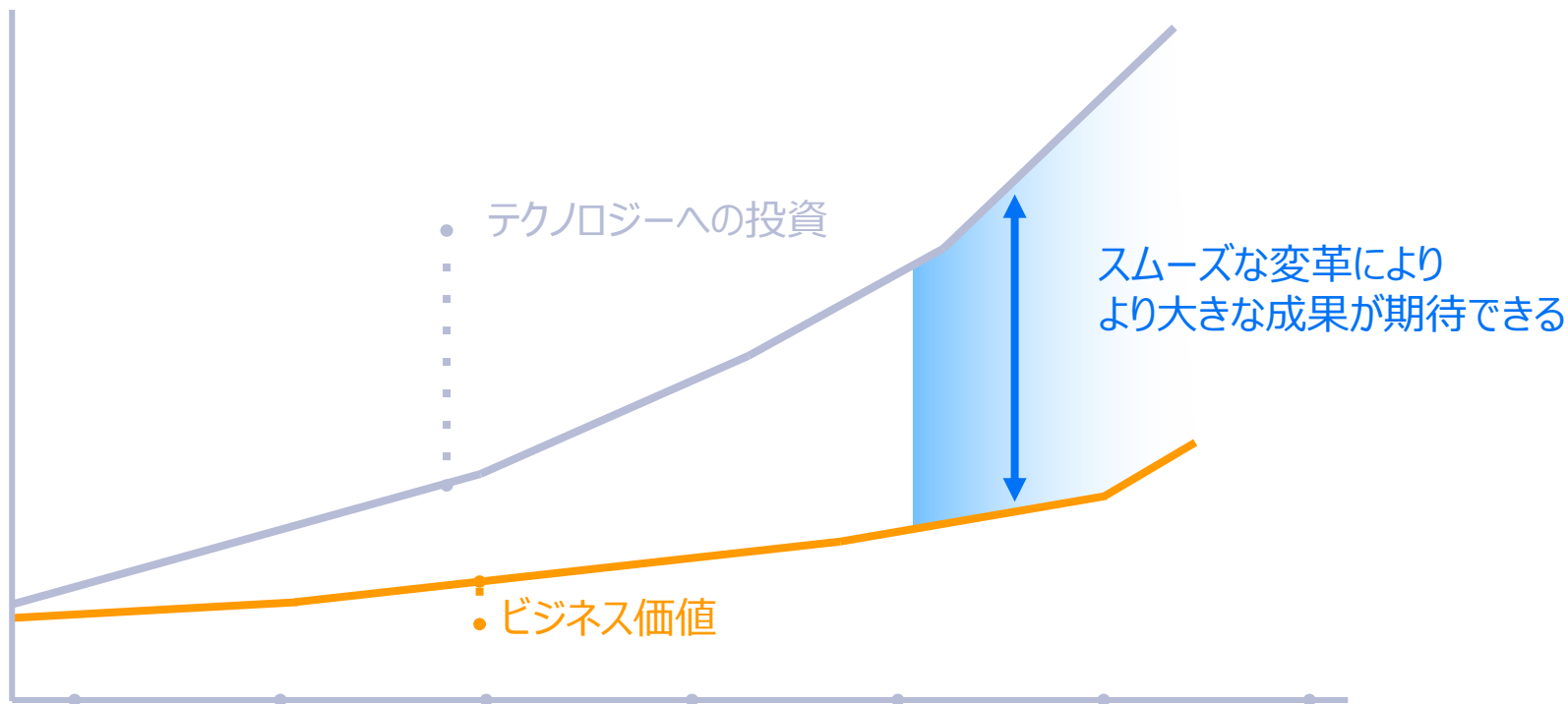
DXのパラドックス

- 多くの企業で、かつてないほど多く、かつてないほどパワフルなテクノロジーを駆使してDXを推進されておりますが、70%のDXプロジェクトは成功に至っていない、と言われています。



システムを最大限活用できる状態になっているのか？

- DXの目的は変革です。良いシステムを構築とともに、ユーザーがスムーズに変革を遂行できれば、より大きな成果が期待できます。



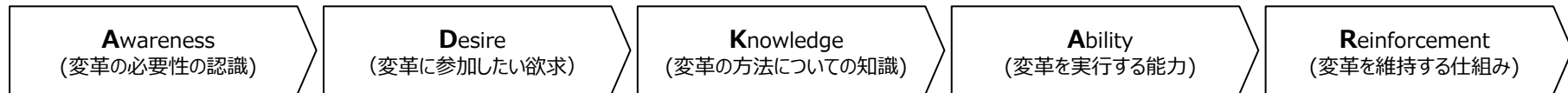
従来型のアプローチでは何が問題なのか？

- 変革が成功しない原因は、チェンジマネジメントの問題です。
変革に必要な3大要素（Process, People, Technology）において、ユーザーである人間（People）に対するアプローチが欠如していると考えます。



変革に必要な知識、実行する能力、定着化を実現するには、マニュアル提供、集合研修、ヘルプデスクといった従来型のアプローチでは、効果が得られない。

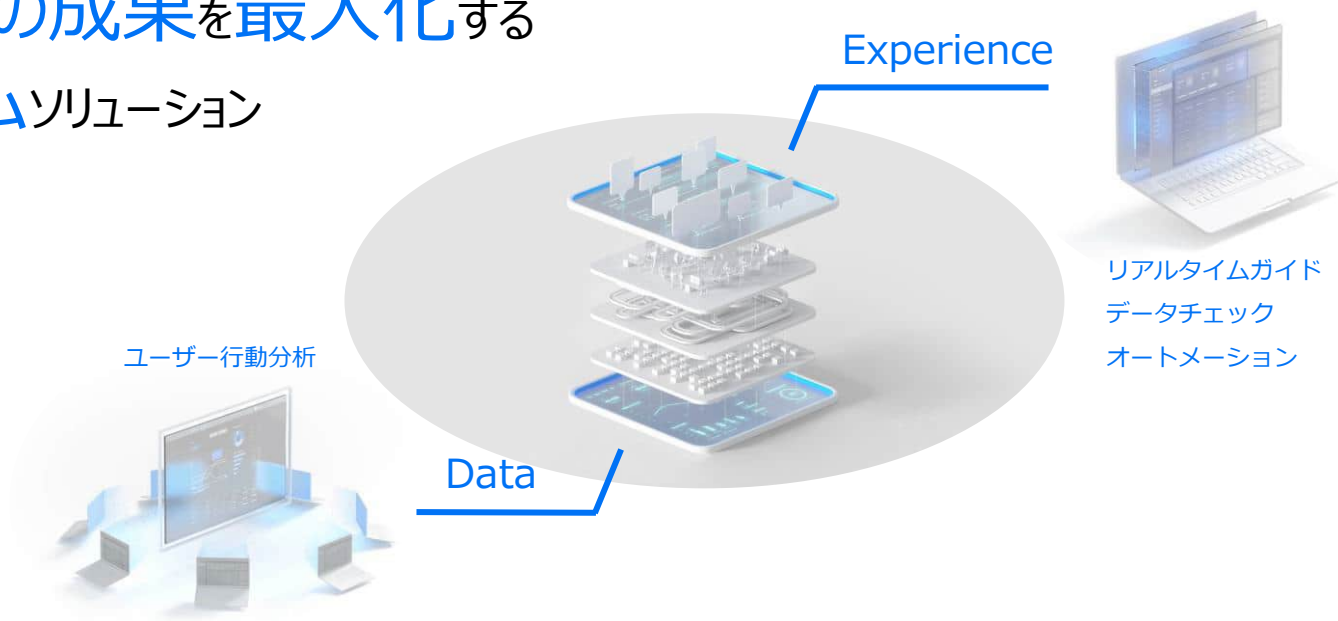
参考：チェンジマネジメント手法（ADKAR）



変革を支援するWalkMe デジタルアダプションプラットフォーム

デジタルアダプションプラットフォームとは

ユーザーの行動**データ**に基づき**UI/UXを迅速に改善**し、
デジタル変革の成果を最大化する
プラットフォームソリューション



変革を推進するためのWalkMeのアプローチ

問題の可視化

- ・ 社内システムを自動検知
- ・ システム利用率と投資/削減対象の特定
- ・ 各タスクの完遂率
- ・ システムを跨る非効率なビジネスプロセスの特定など



効果のモニタリング

- ・ 活用度、定着度、生産性等のKPIを定義
- ・ 変革の進捗・効果を把握



UXの改善

- ・ ノーコードツールで、瞬時にUXを改善
- ・ 必要なタスクを最短で完了
- ・ 事業環境に合わせてビジネスプロセスが変われば、タイムリーにプロセスを変更



問題の可視化

- ソフトウェア投資の非効率性とプロセス上の問題を把握し変革に必要な改善箇所を特定する

企業内の全システム

社内システムを自動検知

ライセンスコスト最適化

ビジネスプロセス上のユーザー行動分析

ファネル分析（単一フロー）

ステップ分析

ワークフロー分析（複数システム横断）

セッションプレイバック

ファネル

[+新しいファネル](#)

Create Sales Order

シングルセッション

全セッション

すべてのセッション

過去 3 か月

8月 1日, 2024 - 10月 31日, 2024

VS.

フィルタを選択

期間を選択

ユーザーの割合



57.5% 完了率

② ユーザー

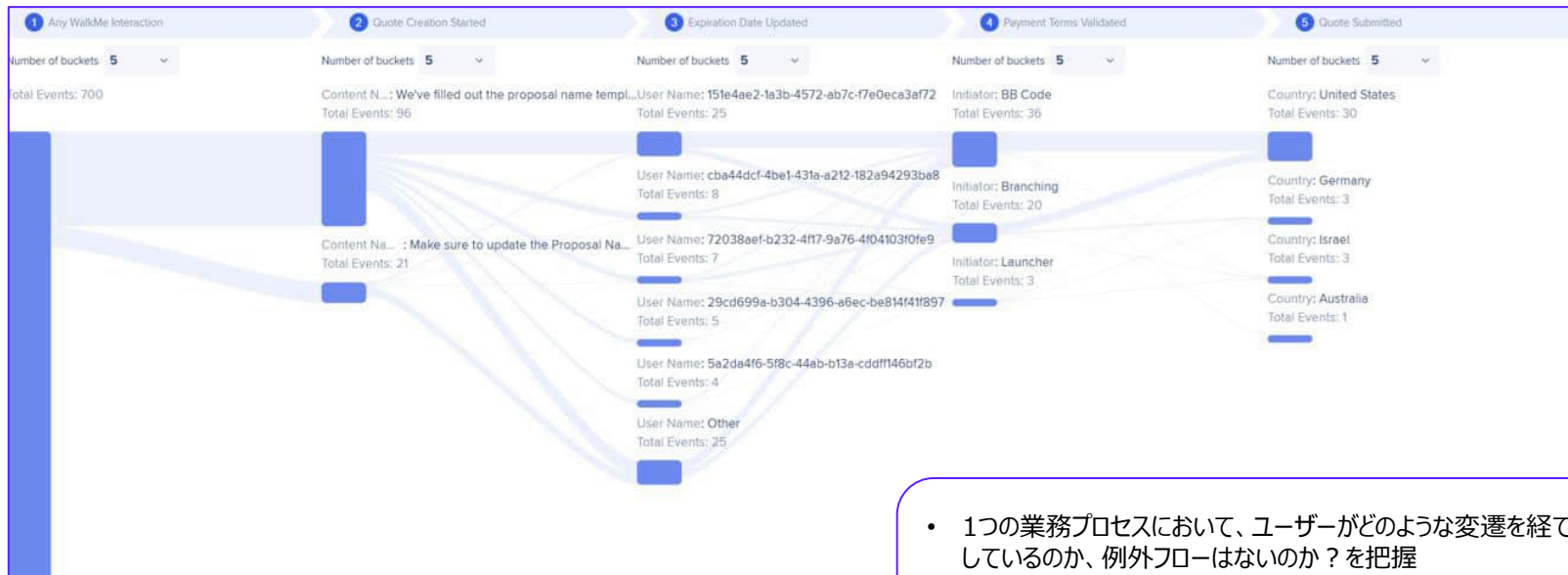
⌚ 平均19m 45s : 完了時間

📺 ファネルをクリックしてセッションを
視聴

業務プロセス上での非効率なポイントを把握

- 業務プロセス単位（複数システムも可）でのフロー分析により、ユーザー行動の問題点を特定

WalkMe Flow Analytics

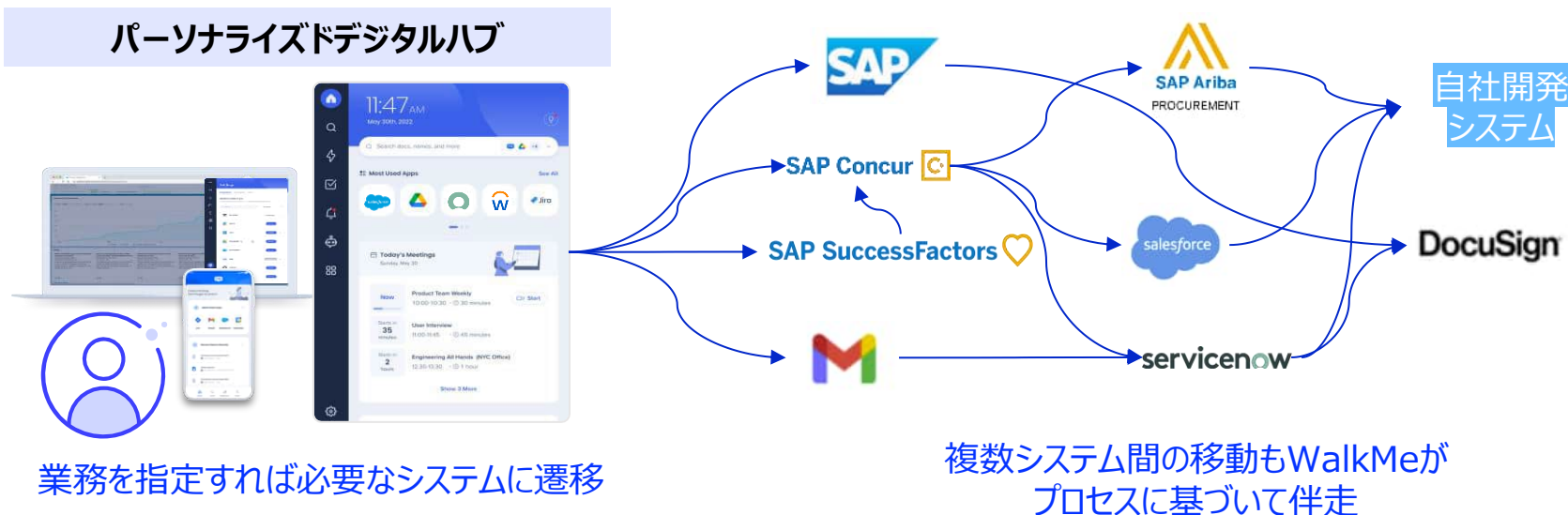


- 1つの業務プロセスにおいて、ユーザーがどのような変遷を経てタスクを処理しているのか、例外フローはないのか？を把握
- 多くのイベントが発生しているエリアで、UI/UX上の課題があれば、その影響度は大きいので、掘り下げた分析を行う

システムを意識することなく業務・タスクの実行に集中できる環境を実現

- デスクトップから、必要なタスクを直接完了
- あらゆるシステムへ自動遷移

パーソナライズドデジタルハブ





「SAP S/4HANA」 x 「WalkMe」 デモンストレーション動画



事前定義済みのワークフローを提供

- 事前定義済みのガイダンスコンテンツを活用することで、短期間でリリース可能
- 一般的な業務課題や、WalkMe導入による効果指標により、潜在的な改善ポイントの示唆

[ログイン](#)

ワークフロー

WalkMe のドメイン別ワークフローのカタログから選択して、デジタル導入の成功を加速します

[デモをリクエストする](#)[♡ ウィッシュリスト](#)

ビジネスドメインとワークフロー

[🗨️ 全事業領域](#)[👤 人的資本管理](#)[💰 ファイナンス](#)[📈 販売](#)[💻 情報技術](#)[🏢 運営とサプライチェーン管理](#)[🔒 安全](#)[👤 顧客サービス管理](#)[📁 エンタープライズポートフ...](#)[🔧 エンジニアリング / 研究開発](#)[🏦 金融業務](#)[🛡️ 保険](#)

ビジネスドメインの選択



人的資本管理

適切な人材を採用し、生産性を最適化するために彼らを管理することに重点を置きました。

[13 ワークフロー](#)

ファイナンス

利益の最大化とコストの最小化を図るため、資金調達業務に重点を置きます。

[5 ワークフロー](#)

販売

現在および潜在的顧客との組織の関係および対話を管理する。これには、テクノロジーを使用して、販売、マーケティング、顧客サービ...

[11 ワークフロー](#)

情報技術

企業のテクノロジー関連の資産、ポリシー、手順、システムを管理します。

[6 ワークフロー](#)

運営とサプライチェーン管理

企業の製品とサービスの生産と提供に関わるすべての活動の計画、調整、制御を含む、サプライヤー、製造業者、流通業者、小売業者、顧...

[4 ワークフロー](#)

安全

コンピュータ、ネットワーク、プログラム、データを不正なアクセスや損傷から保護することに重点を置いています。

[2 ワークフロー](#)

顧客サービス管理



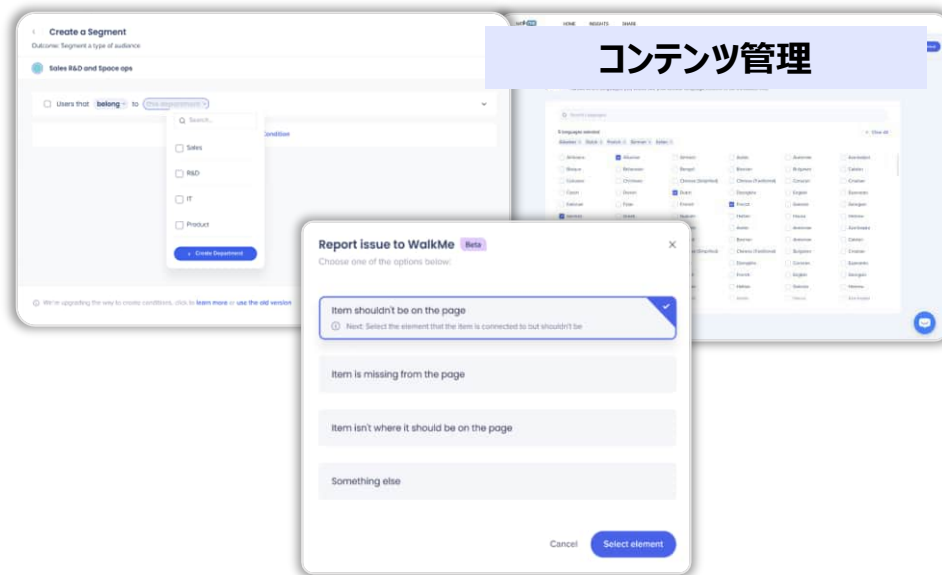
エンタープライズポートフォリオとブ...



エンジニアリング / 研究開発

だれでも簡単かつ迅速にコンテンツ構築が可能

- 直感的な操作で簡単にコンテンツ構築
- バージョン管理や自動テストにより、複数人で容易な運用管理を実現



WalkMe導入効果

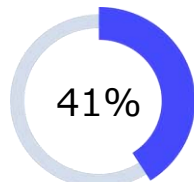
IDC最新レポート(WalkMe活用によるビジネス成果)



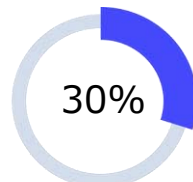
3年間 ROI
494%

投資回収完了までの期間
5ヶ月

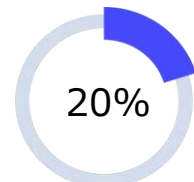
ビジネス プロセス



業務上のミス削減

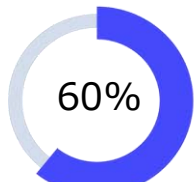


変革の迅速性

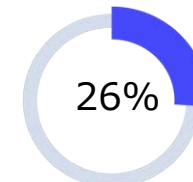


市場投入までの
時間短縮

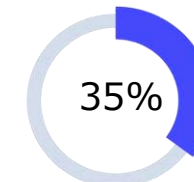
従業員体験



アプリや機能活用
の迅速化



従業員満足度の向上

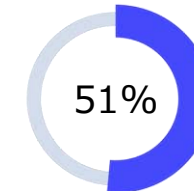


オンボーディング
期間短縮

顧客体験

2.3倍

新機能や新アプリを利用する顧客の増加



WalkMe導入の主な目的と期待される効果

WalkMe導入の主な目的

開発コスト削減

初期導入時の開発コスト削減
アップグレード時の改修工数

チェンジマネジメント

変革の方法に対する知識の習得

必要なスキルと実行する能力

変革を維持するための定着

ガバナンス& コンプライアンス

ルールの徹底
ミスの排除

業務生産性の改善

マニュアルレスでの処理実行
オペレーションの自動化

期待される効果

- UI関連開発コスト削減
(リリースまでの時間短縮)
- 稼働後改修コスト削減

- 教育工数の削減

- 教育工数の削減
- 定着期間の短縮

- 変革への抵抗低減
- 変化への対応速度向上
- 変革の早期実現

- 検証・修正・問い合わせ
工数の削減
- インシデントの未然防止

- 業務処理時間の短縮

NIPPON EXPRESSホールディングス様 WalkMe導入事例

NIPPON EXPRESSホールディングス、WalkMe導入でグローバル調達プロセスの統一を推進
～SAP AribaにWalkMeを連携し、国内59社への展開をわずか5.5ヶ月で実現～



Fit to Standard

「Fit to Standard」の方針に基づき、
短期間で業務プロセスの標準化とシステムの統一を実現

コストの大幅削減

トレーニングやヘルプデスク等に係るサポートコスト
の大幅削減に成功
プロジェクト全体のコスト削減にも寄与

チェンジマネジメント

各社へのトレーニングなしでユーザーが
迅速に新システムに適應できる環境を整備

プロセスマイニング との連携

プロセスマイニングと連携しプロセスの改善点を把握
さらなるWalkMeの活用

walk me

SAP

60%

faster internal
user adoption



45%

faster application
migration



ご清聴いただき
ありがとうございました

