

News Release

2018年2月8日

株式会社日立ソリューションズ

35カ国 1,500社超で導入、米国のWebシステムのUX改善ツールを販売開始 豊富なガイダンス機能でユーザーの操作を視覚的にナビゲートし、システム運用者の業務負荷を大幅に低減

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:柴原 節男/以下、日立ソリューションズ)は、WalkMe,Inc(本社:米国カリフォルニア州サンフランシスコ市、代表取締役 CEO:Dan Adika、以下、ウォークミー社)と日本国内における販売代理店契約を締結し、35カ国 1,500社以上で導入されるUX(ユーザエクスペリエンス)改善ツール「WalkMe」の販売を2月8日から開始します。

「WalkMe」は、吹き出し表示や入力内容の自動チェックなどの豊富なガイダンス機能で、Webシステムのユーザーの操作手順を視覚的にナビゲートすることで、円滑な業務履行を支援します。

また、既存システムを変更せずに導入できることや、画面変更への自動対応、ナビゲーションの追加・修正を簡単に行うことができるエディタ機能によって、システム管理者のマニュアル作成・更新、問い合わせ対応などの業務負荷を大幅に低減できます。

日立ソリューションズは、Webシステム構築のノウハウとともに、「WalkMe」を提供することで、システムへのユーザーの習熟度を早期に高め、業務改善へのスムーズな対応を実現し、さらなるサービス向上を図ります。

■ 背景

昨今、働き方改革やグローバル化が加速する中、時間と場所を選ばないで仕事ができるクラウドサービスやWebシステムの利用が広がっています。

このような中、モバイル端末を持った営業や、生産設備がインターネットに接続されることで運用や保守に携わるユーザーも、基幹システムなどと連携したWebシステムを利用する機会が増えてきました。しかし、ITに不慣れた現場のユーザーが、操作に戸惑ったり、誤入力をしたりすることによる、業務効率の低下が問題となっています。また、これらの問題を解決するため、システム担当者は、今まで以上に問い合わせ対応やマニュアルの更新管理、トレーニングなどのサポート業務に時間がかかるようになっています。

日立ソリューションズは、これまで、株式会社セールスフォース・ドットコム of クラウドベースのCRMアプリケーション「Salesforce」などを利用し、幅広い業種の企業に向けて、Webシステムを提供してきました。このたび、Webシステムの、さらなるサービス向上のため、運用支援のコストを50%近く減少した^{※1}という実績がある「WalkMe」の販売開始します。

※1 ウォークミー社調べ

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■ 「WalkMe」の特長

1. 豊富なガイダンス機能で画面上から操作手順を視覚的にナビゲート

Web システムの画面上で、吹き出し表示、入力内容に応じた動的な表示、入力内容の自動チェックなどの豊富なガイダンス機能を提供します。複数のシステムをまたがって、業務目的に応じた操作手順を視覚的にナビゲートし、ユーザーのミスのない入力を支援します。

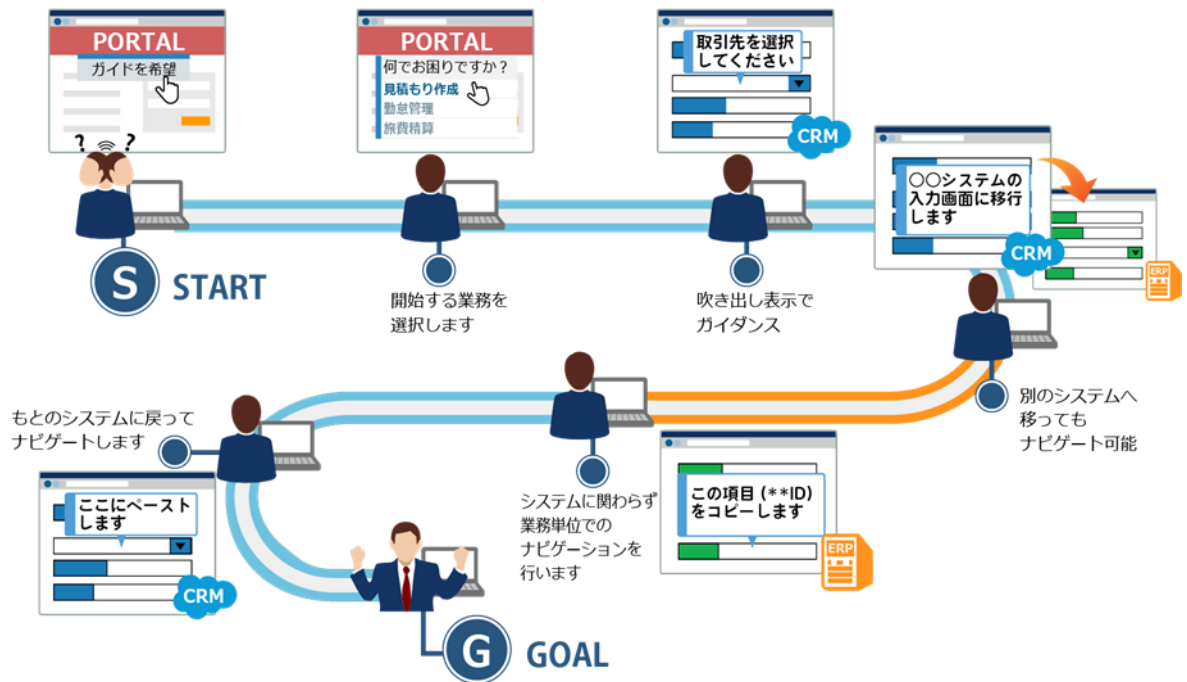


図 「WalkMe」の利用イメージ

2. 既存システムを変更することなく導入でき、サポート業務の負荷を大幅に削減

Web システムの画面上に仮想レイヤーを作成し、ナビゲーションを表示するため、既存システムに変更を加えず、導入することができます。また、エディタ機能で、簡単にナビゲーションを追加・修正することができます。システムの画面変更時には、ナビゲーションも自動で変更されます。これらにより、システム担当者は、操作マニュアルの作成・管理や問い合わせ対応、トレーニングなど、サポート業務の負荷を大幅に削減することができます。

3. さまざまな Web システムに標準で対応し、操作記録から ROI を測定可能

Salesforce や、ServiceNow 社の「ServiceNow」、マイクロソフト社の「Dynamics365」などの主要な Web システムには標準で対応しており、インストール後、すぐに導入することができます。また、ユーザーごとに操作内容を記録するため、システム管理者は、入力にかかる時間など、システムの ROI を測定することができます。

さらに、今後、ユーザーの操作内容を AI(人工知能)技術で学習し、システム改善につなげる機能によって、さらなる UX 向上に貢献します。

■ ウォークミー社のエンドースメント

WalkMe ゼネラルマネージャー・アジアパシフィック&日本の Raj Sundarason 氏からコメントをいただきました。「この度の、日立ソリューションズのような業界リーダーとの提携は非常にエキサイティングな出来事です。日立ソリューションズの業界でのリーダーシップと卓越した信頼と実績、そして WalkMe のデジタルアダプションプラットフォームの組み合わせは、Salesforce、Workday、Dynamics365、ServiceNow などのクラウドソリューションに対して、ユーザーによる操作の最適化、入力データの精度向上、トレーニング、サポートのコスト削減をもたらすものと確信しています。日立ソリューションズと弊社のパートナーシップは素晴らしいものになるでしょう。」

■ 価格: オープン価格

■ 販売開始時期: 2月8日

■ セミナー開催のご案内

セミナー名	ハイブリッドクラウドの"つながる"のヒントを探る！！ ～Salesforce & RPA & オン・ボーディングで解決～
主催	株式会社日立ソリューションズ
日時	2018年3月2日(金) 14:30-16:50 (14:00 受付開始)
場所	〒108-8250 東京都港区港南二丁目16番1号 品川イーストワンタワー 13階 ハーモニアス・コンピテンス・センター
概要	激変する市場環境の中、生産性向上やビジネス変革の推進に、様々なITサービスを選定し、組み合わせて利用することが重要とされています。一方で、個別に最適化されたサービスを短期間で導入することにより、単なるITサービスの寄せ集めになってしまっていたり、運用に対する社内のIT人財、クラウド人財の不足による機能不全などで、“つながらない”といった課題があがっています。 本セミナーでは、日立ソリューションズのハイブリッドクラウド化に向けた取り組み事例をもとに、“つながらない”を“つながる”に変えるためのヒントをご紹介します。 <詳細・お申込み> https://pages.hitachi-solutions.co.jp/Semi17S_0302tunagaruseminar.html

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

■ 商品・サービスに関するお問い合わせ先

ホームページ:<https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel:0120-571-488

■ 報道機関からのお問い合わせ先

担当部署: 経営企画本部 広報・宣伝部

担当者: 安藤、廣納

Tel:03-5479-5013 Fax:03-5780-6455 E-mail:koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズグループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する「ハイブリッド インテグレーション」を実現します。

※ ハイブリッドインテグレーションは、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号
Tel:03-5780-2111 ホームページ:<http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ