

お客様の運用業務をきめ細かくサポート

デジタル・ナレッジ運用サービス

eラーニングの運用やヘルプデスクなどお客様の運用業務をサポートし、円滑なサービス提供を実現します。

デジタル・ナレッジではeラーニングのニーズにワンストップでお応えするメニューをご用意しております。

「運用サービス」では、eラーニングシステム導入後のシステムサポートや操作研修、運用代行等のメニューをご提供しております。導入後から受講者様の満足度の高いサービスを提供するための運用がスタートになります。お客様のeラーニングプロジェクトが成功いただけるよう、運用面からご支援いたします。



システムサポート



運用代行 / 運用設計



操作研修



運用分析レポート

システムサポート

デジタル・ナレッジサポートセンターでは運用ご担当者様および受講者様からのお問い合わせを承っております。

管理者様サポート

運用ご担当者様のお問合せの対応を行っております。操作上の不明点や受講者からの問い合わせの二次対応として、システムサポートをメールおよび電話にて日々行っております。

エンドユーザサポート

受講者様の一次サポートについてもお客様毎に実施しております。月々のインシデント件数を設定し、メールや電話にて操作方法や仕様のお問い合わせ等お客様の想定運用に合わせた対応が可能です。

月次報告書

エンドユーザサポートについて月次で報告書をご提出いたします。媒体ごとのお問い合わせ件数等記載しており、eラーニング活用改善の検討材料としてご利用いただけます。

運用代行 / 運用設計

KnowledgeDeliverを用いた以下のような登録作業、それに付随する作業を承っております。RPAを利用したより効率的な登録作業も実施しております。導入初期段階の他に、定期的に更新が必要なユーザ登録やコンテンツ登録など、eラーニングの運用業務をアウトソースいただくことにより、お客様にはメイン業務に専念していただけます。

運用代行作業項目例

- ・教科 / 章 / 単元登録
- ・テストコンテンツ画像登録
- （章 / 単元設定含む）
- ・ユーザ登録 / 受講登録
- ・教科へのコンテンツ割当
- ・動画コンテンツ登録

操作研修

『KnowledgeDeliver』を導入前および導入後のお客様に、標準機能をご利用いただくための体験型操作研修です。

操作研修（定員：5名）

標準機能をご利用いただくための体験型操作研修です。重点的に習得されたい箇所等お客様のご要望に合わせ、対応させていただきます。

- 価格 ・お客様オフィス実施：¥198,000（税込）
- ・弊社東京本社での実施：¥99,000（税込）

eラーニングシステム無料体験セミナー

セミナー形式でポイントを絞った基本機能習得のための体験型操作研修です。



～ 今あるデータを活用してお客様のeラーニング運用の課題解決 ～

eラーニングの
スペシャリストが
サポートする

運用分析レポートサービス

KnowledgeDeliverのeラーニングデータを中心にお客様のeラーニングプロジェクトにおける課題、目的に応じたデータ集計、分析を行い、結果を可視化した上で、データ結果からもたらされる考察および改善の方向性をご提示し、継続的にデータを基にeラーニングを改善していくためのレポートサービスです。

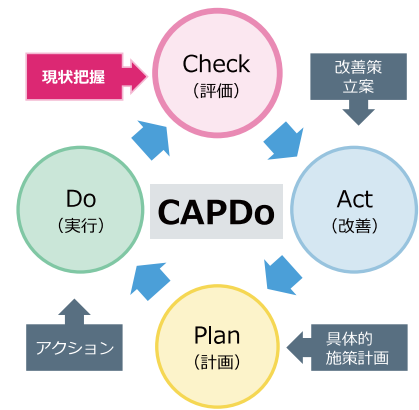
KnowledgeDeliverでは「受講者別受講状況」や「ログイン履歴」など様々なデータを抽出する事ができます。データが蓄積され、活用していく必要性を感じながらも、それらのデータ・数値を捉えeラーニングの課題に対しアプローチしていくことは、ご担当者様だけでは難しい側面があるのではと思います。

お客様のeラーニングプロジェクトにおける様々な課題を改善していくため、eラーニングのスペシャリストがデータを分析する運用分析レポートサービスをぜひご活用ください。

CAPDo手法における現状分析

本サービスは『CAPDo』のCheck機能に該当し、お客様の課題・目的に沿った現状分析を継続的に実施していくことをご支援いたします。

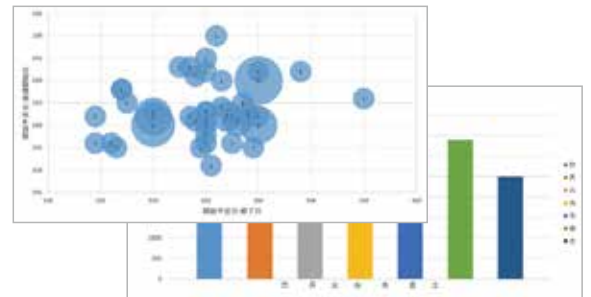
CAPDo(キャップ・ドゥ)とは、PDCAを応用した手法です。最初に現状を把握(Check)し、改善案を検討し(Act)、計画を立て(Plan)、実行する(Do)ことで、改善の実現性を高めていく改善サイクル手法です。最初に計画を立てなければならないPDCAに対し、CAPDoでは、現在の業務や既存の仕組みを把握することから始めますので、改善活動に適しています。



集計項目

以下のような項目をお客様の目的に応じ複数集計し、分析を行います。

- ・ ログイン推移
- ・ 受講率 / 修了率
- ・ 受講開始日及び修了日分布
- ・ 受講講座数
- ・ 総学習時間 / 平均学習回数
- ・ 学習期間
- ・ 学習時間帯
- ・ 未修了者の属性
- ・ フォローメール効果
- ・ アンケート集計



デジタル・ナレッジのeラーニング社内教育の学習履歴データより作成したサンプル



「受講期限まで修了しない遅延者がいる」ことが課題であり、全体の学習傾向、遅延者の属性と学習傾向を分析し、結果をもとに、遅延者対策への考察と対策を提案しています。

