Anwenden von Insights-Daten

Kurzübersicht

Die über Insights gesammelten Daten können dazu verwendet werden, die möglichen Probleme der Benutzer in verschiedenen Prozessen auf Ihrer Plattform zu identifizieren und herauszufinden, welche WalkMe-Anwendungen zur Verbesserung der allgemeinen Benutzererfahrung hilfreich sein könnten. Sie können auch sehen, welcher Ihrer WalkMe-Inhalte am effektivsten ist und als Leitfaden für die Erstellung zusätzlicher Inhalte verwendet werden kann.

Auf jeder Seite von Insights gibt es unten einen eigenen Abschnitt und einen Leitfaden, der beschreibt, wie die Insights-Daten angewendet werden können.

Tipp – Dienstag-Videos

Anwenden von Übersichtsdaten

Diese Übersicht erfasst alle eindeutigen Benutzer auf Ihrer Gesamtplattform. Diese Seite zeigt Ihre Gesamtbenutzer an, während die Seite „Apps Overview“ (Apps-Übersicht) nur Ihre WalkMe-Benutzer anzeigt. Die Verwendung anderer Funktionen von WalkMe Insights kann Ihnen dabei helfen, die Ursache unerwarteter Änderungen in Ihrer gesamten Benutzeraktivität zu identifizieren.

Sie können diese Übersichtsseite auch verwenden, um Änderungen an Ihren Sitzungsdaten im Laufe der Zeit auf der Grundlage der von Ihnen erstellten WalkMe-Inhalte anzuzeigen.

Anwenden von Apps-Übersichtsdaten

Benutzerinteraktionen mit WalkMe

WalkMe ist nur für einen kleinen Prozentsatz meiner gesamten Benutzer verfügbar.

Durch das Hinzufügen von WalkMe-Inhalten zu Bereichen Ihrer Plattform, die stark frequentiert sind, erhöht sich der Prozentsatz Ihrer Benutzer, die Ihre WalkMe-Inhalte ansehen. Überlegen Sie, wie Sie zusätzliche WalkMe-Anwendungen für eine robustere Lösung integrieren könnten.

Benutzer interagieren nicht mit WalkMe-Inhalten

Durch die Verwendung von AutoPlay-Regeln in Ihren WalkThrus können diese automatisch abgespielt werden, anstatt dass der Benutzer die WalkThrus über das WalkMe-Menü auslösen muss.

Wenn Sie Launcher auf einer Seite platzieren, auf der Benutzer wahrscheinlich einen bestimmten WalkThru benötigen, wird es für diese einfacher, Ihre WalkMe-Inhalte zu finden und abzuspielen.

ShoutOuts werden automatisch basierend auf den von Ihnen festgelegten AutoPlay-Regeln angezeigt. Mit ShoutOuts können Sie sicherstellen, dass Benutzer Ihre WalkMe-Inhalte dann sehen, wenn sie für sie am relevantesten sind.

Anwenden von Smart Walk-Thru-Daten

Smart WalkThru-Analyse: Übersicht

Smart WalkThru-Ziele werden nicht erreicht

Wenn die Ziele des Smart WalkThrus nicht erreicht werden, klicken Sie auf den Titel

des Smart WalkThru, um den Prozess genauer zu analysieren.

Smart WalkThru wird nicht häufig abgespielt

Wenn ein Smart WalkThru überhaupt nicht abgespielt wird, erwägen Sie das Hinzufügen eines Launchers, von AutoPlay-Regeln oder eines Mini-Menüs, um die Interaktion des Benutzers zu erhöhen.

Übersicht über die Smart WalkThru-Analyse: Detailansicht

Smart WalkThru-Ziele werden nicht erreicht

Wenn die Ziele des Smart WalkThrus nicht erreicht werden, sehen Sie sich den Abschnitt „Smart WalkThru Steps Analysis“ (Smart WalkThru-Schritte-Analyse) dieser Detailansicht an. Wenn Ihnen ein Schritt auffällt, bei dem Benutzer den WalkThru verlassen, überprüfen Sie diesen Schritt im Editor, um sicherzustellen, dass der Schritt wie erwartet funktioniert.

Erstellen Sie einen Funnel mit Tracked Events, um Session Playback für diesen Prozess anzuzeigen. Erwägen Sie das Hinzufügen zusätzlicher Anleitungen an dem Punkt, an dem die Benutzer die Verfolgung des Prozesses abbrechen.

Verringern Sie die Anzahl der Schritte. Die erfolgreichsten WalkThrus umfassen nicht mehr als 10 bis 12 Schritte. Kann einer Ihrer Sprechblasenschritte durch SmartTips ersetzt werden?

Überprüfen Sie die allgemeinen Best Practice-Richtlinien für zusätzliche Anleitungen zum Aufbau von effektiven Smart WalkThrus

Smart WalkThru wird nicht häufig abgespielt

Fügen Sie eine zusätzliche Einbindungsmethode hinzu. ShoutOuts und AutoPlay-Regeln sorgen dafür, dass Benutzer wichtige WalkThrus sehen.

Sie können Smart Walk-Thrus auch mit anderen Smart Walk-Thrus verknüpfen, sodass Benutzer bei der Erledigung einer verwandten Aufgabe einen WalkThru einsetzen können.

Überprüfen Sie, wie der Smart WalkThru gestartet wird. Wenn eine der Methoden zum Starten des Smart WalkThru nicht funktioniert, sollten Sie erwägen, diese Einbindungsmethode zu überarbeiten.

Überprüfen Sie den Initiator für andere, ähnliche Smart WalkThrus. Wenn es eine Einbindungsmethode gibt, die für andere Smart WalkThrus wirksamer ist, sollten Sie erwägen, diese auch für diesen WalkThru hinzuzufügen.

Anwenden von ShoutOut-Daten

Aktionsschaltflächen in ShoutOuts werden nicht angeklickt

Möglicherweise möchten Sie den Text der Aktionsschaltfläche ändern. Die Beschriftung der Aktionsschaltfläche mit etwas, das handlungsorientiert und ansprechend ist, stellt sicher, dass die Benutzer den Wert verstehen, den sie durch das Klicken auf die Aktionsschaltfläche erhalten.

Wenn Benutzer die Aktionsschaltfläche in Ihren ShoutOuts nicht anklicken, sollten Sie in Erwägung ziehen, die Regeln zum Abbrechen von AutoPlay so anzupassen, dass dieser ShoutOut einmal pro Tag automatisch abgespielt wird, bis der Benutzer auf die Aktionsschaltfläche klickt.

Die Durchsicht des Artikels „ShoutOut – Best Practices“ kann die Leistung von ShoutOuts ebenfalls verbessern.

ShoutOut-Ziele werden nicht erreicht

Wenn Benutzer die Ziele Ihres ShoutOut nicht erreichen, überprüfen Sie, ob dies auf nicht angeklickte Aktionsschaltflächen im ShoutOut zurückzuführen ist. Wenn Aktionsschaltflächen angeklickt werden und die Ziele trotzdem nicht erreicht werden, überprüfen Sie die Ziele des damit verknüpften Smart WalkThrus.

Anwenden von Launcher-Daten

Ein Launcher wird nicht häufig angeklickt

Wenn ein Launcher nicht häufig angeklickt wird, ist er für die Benutzer möglicherweise nicht sichtbar oder erkennbar. Erwägen Sie, die Farbe, Position oder den Text des Launchers anzupassen. Überprüfung Sie „Launcher Design – Best Practices“ für diese Anpassungen.

Wenn ein Launcher überhaupt nicht angeklickt wird, sollten Sie die Anzeigebedingungen des Launchers überprüfen, um sicherzustellen, dass er für alle Benutzer sichtbar ist.

Anwenden von SmartTips-Daten

Benutzerinteraktionen mit SmartTips

Benutzer haben SmartTips nicht angezeigt

Durch das Hinzufügen von SmartTips zu Bereichen Ihrer Plattform, die stark frequentiert sind, erhöht sich der Prozentsatz Ihrer Benutzer, die Ihre SmartTips ansehen.

SmartTips können Benutzern erst dann helfen, wenn sie bereits die richtige Seite erreicht haben. Um Benutzer auf die entsprechende Seite zu führen, sollten Sie die Verwendung eines Smart WalkThru oder eines Shuttle in Betracht ziehen.

Ein SmartTips-Set wird häufiger angesehen als andere

Wenn Sie feststellen, dass ein SmartTips-Set häufiger aufgerufen wird als andere, ist dies möglicherweise ein Prozess, der von Benutzern als besonders verwirrend empfunden wird. Daher können zusätzliche WalkMe-Inhalte von Vorteil sein. Erwägen Sie, weitere SmartTips zu diesem Set hinzuzufügen oder einen Smart WalkThru hinzuzufügen, der die Benutzer durch diesen Prozess führt.

Anwenden von Menü- und Suchdaten

Benutzerinteraktionen mit WalkMe

Benutzer rufen das WalkMe-Menü nicht auf.

Mit der Funktion „Attention Grabber“ in Ihrem Anpassungsmenü können Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Benutzer auf das WalkMe-Menü lenken.

Suchergebnisse führen nicht zu einer Benutzeraktion.

Erwägen Sie das Hinzufügen von Schlüsselwörtern zu Ihren WalkMe-Inhalten, sodass Benutzer die gesuchten Inhalte leichter finden können.

Wenn viele Ihrer Benutzer nach einer Anleitung zu einem ähnlichen Thema suchen, ist dies wahrscheinlich eine gute Gelegenheit für Sie, zusätzliche WalkMe-Inhalte hinzuzufügen, um diesen Bedarf zu decken.

Mehrere Benutzer öffnen das Suchmenü auf der gleichen Seite.

Wenn eine Seite auf Ihrer Website eine erhebliche Anzahl von Menüöffnungen oder Menüaktionen aufweist, sollten Sie in Erwägung ziehen, zusätzliche Einbindungsmethoden für die Smart WalkThrus auf dieser Seite hinzuzufügen. ShoutOuts, Launcher und AutoPlay-Regeln sorgen dafür, dass Benutzer wichtige WalkThrus sehen.

Das Hinzufügen von SmartTips zu dieser Seite könnte den Benutzern auch zusätzlichen Kontext für die auf dieser Seite dargestellten Informationen bieten.

Anwenden von Session Playback-Daten

Session Playback kann Ihnen in Kombination mit Tracked Events und Funnels helfen, den Punkt in Ihrem Prozess zu identifizieren, an dem Benutzer die Verfolgung eines bestimmten Prozesses abbrechen. Sie können diese Wiedergabe auch verwenden, um die Benutzeraktivitäten zwischen verschiedenen Browsern, Plattformen und Geräten zu vergleichen.

Anwenden von Tracked Events-Daten

Wenn ein Tracked Event keine Interaktionen erhält, sollten Sie möglicherweise zusätzliche WalkMe-Inhalte (Smart WalkThrus, Launcher oder ShoutOut) hinzufügen, um die Benutzer zum Einstieg in diesen Prozess zu ermutigen.

Sie können auch mehrere Tracked Events zu Funnels kombinieren oder die Ergebnisse des Session Playback filtern, sodass Sie das Benutzerverhalten rund um dieses Tracked Event analysieren können.