

Erfassen von Daten von Endbenutzern

Kurzübersicht

Das Endbenutzer-Objekt von Insights ist die Entität, die alle Attribute des Endbenutzers sowie einige vordefinierte berechnete Metriken auf der Grundlage der Sitzungsstatistiken des Endbenutzers speichert.

Sie können Ihre Benutzer basierend darauf, wer sie sind und was sie in Ihrem Produkt für die Segmentierung und andere Zwecke tun, gruppieren.

Wir speichern zwei Arten von Daten über Ihre Benutzer:

1. Standarddatenattribute (ein Standardsatz von Daten, die wir bereits über Ihre Benutzer haben).
2. Benutzerdefinierte Datenattribute (Daten, die Sie uns über Ihre Benutzer senden).

Das Endbenutzer-Objekt von Insights verwendet die Unique User ID – Für weitere Informationen zur Funktionsweise der eindeutigen Benutzereinstellungen von Insights, [lesen Sie bitte den entsprechenden Artikel](#).

Standarddatenattribute

Insights führt eine Berechnung der Endbenutzermetriken durch und aktualisiert das Endbenutzerobjekt entsprechend. Diese Metriken werden am Ende einer Sitzung aktualisiert, nachdem das Inaktivitätsfenster von 30 Minuten abgelaufen ist und Insights diese Sitzung für diesen Benutzer schließt.

Sobald Sie mit der Nutzung von Insights beginnen, sehen Sie die folgende Liste von Standard-Benutzerattributen:

1. **„First seen“-Zeitstempel (Erstmals angezeigt)**
2. **„Last seen“-Zeitstempel (Zuletzt angezeigt)**
3. **Total Sessions** – die Gesamtzahl der Male, die ein Benutzer Ihre Website oder Ihre App besucht hat.
4. **Durchschnittliche Sitzungsdauer**
5. **Gesamtdauer der Sitzung** – (auch bekannt als „time in app“) – eine kumulative Summe der Dauer aller Sitzungen des Endbenutzers.
6. **Durchschnittliche Zeit zwischen Sitzungen** – die durchschnittliche Zeit zwischen der Endzeit aller Sitzungen des Endbenutzers und der Startzeit der Sitzung.
7. **Land** – das zuletzt vom Benutzer besuchte Land, dies basiert auf der IP-Adresse in der letzten

Sitzung des Endbenutzers.

8. **Region/Staat** – die zuletzt vom Benutzer besuchte Region/der zuletzt besuchte Staat, dies basiert auf der IP in der letzten Sitzung des Endbenutzers.
9. **Stadt** – die zuletzt vom Benutzer besuchte Stadt, dies basiert auf der IP in der letzten Sitzung des Endbenutzers.
10. **Browsername** – der Browser, der in der letzten Sitzung des Endbenutzers verwendet wurde.
11. **Browserversion** – die Browserversion, die in der letzten Sitzung des Endbenutzers verwendet wurde.

Profi-Tipp:

Bei Standarddatenattributen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Achten Sie darauf, die genaue Syntax zu verwenden, wenn Sie diese Daten an Insights senden.

Benutzerdefinierte Datenattribute

Das Endbenutzerobjekt von Insights speichert auch alle Daten, die in WalkMe für einen Endbenutzer über Incoming Integrations (eingehende Integrationen) von WalkMe integriert wurden, und speichert auch den letzten [Analyseeigenschaft](#)-Wert, der pro Endbenutzer empfangen wurde.

Analyseeigenschaften:

1. Name – der letzte Namenswert (Analyseeigenschaft), der für diesen Endbenutzer gesendet wurde
2. Role – der letzte Rollenwert (Analyseeigenschaft), der für diesen Endbenutzer gesendet wurde
3. Type – der letzte Typwert (Analyseeigenschaft), der für diesen Endbenutzer gesendet wurde
4. Status – der letzte Statuswert (Analyseeigenschaft), der für diesen Endbenutzer gesendet wurde
5. Info – der letzte Infowert (Analyseeigenschaft), der für diesen Endbenutzer gesendet wurde

WalkMe unterstützt derzeit die folgenden **Incoming Integrations**:

1. [Amazon S3](#)
2. [CSV-Upload](#)
3. [Salesforce](#)
4. [IDP](#)

WalkMe unterstützt auch die Aktualisierung des Endbenutzerobjekts über eine API in der [Endbenutzer-Update-API-Integration](#).

Hinweis:

WalkMe begrenzt die Anzahl der benutzerdefinierten Endbenutzerattribute auf 100 über alle Integrationen hinweg.

Segmentierung von WalkMe-Inhalten anhand von Daten aus den Endbenutzer-Attributen

Sie sind auch in der Lage, WalkMe-Inhalte auf Basis der gespeicherten Endbenutzerdaten zu segmentieren. Dazu gehören sowohl die vordefinierten berechneten Metriken von WalkMe als auch die benutzerdefinierten Attribute, die über Incoming Integrations importiert werden.

Die vordefinierten Metriken und Felder sind in der [Rule Engine des WalkMe Editor Segmentation Center](#) unter dem Regeltyp „User Attributes“ (Benutzerattribute) verfügbar. Um diese Funktion zu aktivieren, wenden Sie sich an Ihren WalkMe-Kundenbetreuer.

Hinweis:

- Die Segmentierung der Endbenutzer-Attribute funktioniert rückwirkend, d. h. die Segmentierung der Benutzer wird anhand der Daten aus der vorherigen Sitzung vorgenommen.
- Benutzerattribute sind nur nach der ersten Sitzung und nur für Konten mit UUID-Einstellungen verfügbar.

Filtern und Segmentierung mithilfe von Benutzerattributen

Mit diesen Daten können Sie Ihre Benutzer für die Segmentierung filtern, um Fragen zu beantworten, wie z. B.:

- Welche neuen Benutzer haben sich in der letzten Woche registriert?
- Wer hat sich einmal angemeldet, ist aber nie zurückgekehrt?
- Welche Benutzer haben kürzlich ein Upgrade auf den VIP-Plan durchgeführt?
- Wer war bis vor einem Monat ein regelmäßiger Benutzer und ist dann ausgestiegen?

Einschränkungen

- Benutzerattribute sind erst nach der ersten Sitzung verfügbar
- Diese Benutzerattribute werden am Ende einer Sitzung aktualisiert, nachdem das Inaktivitätsfenster von 30 Minuten abgelaufen ist und Insights diese Sitzung für diesen Benutzer schließt
- Benutzer werden nach 6 Monaten Inaktivität gelöscht
 - Das bedeutet, wenn ein Benutzer zuletzt am 01. Januar 2022 gesehen wurde und bis zum 01. August 2022 für 7 Monate inaktiv war - würde für diesen Benutzer ein neues Endbenutzerobjekt, mit dem Datum „erstmals gesehen am“ 01. August 2022 erstellt, und alle Metriken würden erst ab diesem Zeitpunkt berechnet werden.
- In Sitzungen, in denen keine Aktivität stattfindet (Nutzer haben keine Interaktion mit der Website), wird die Sitzung als leer angezeigt und es sind keine Daten verfügbar.