

# Insights - Die WalkMe Analytics-Erfahrung

## WalkMe Analytics - Insights

[WalkMe Insights](#) ist die umfassende Analyseplattform von WalkMe, die Kernanalysen für alle WalkMe-Elemente und Informationen zum allgemeinen Benutzerverhalten in Ihrem Produkt bereitstellt. Insights bietet Ihnen mit seinen integrierten Funktionen, einschließlich Funnels und Session Playback, unter anderem die folgenden Vorteile:

- Bietet Echtzeitanalysen
- Ermöglicht es Ihnen, die Interaktion Ihrer Endbenutzer sowohl mit Ihrer WalkMe-Lösung als auch mit der zugrunde liegenden Website zu verfolgen
- Lässt Sie genaue Nachbildungen der In-App-Sitzungen Ihrer Endbenutzer ansehen

### □ Digital Adoption Institute

- Besuchen Sie den [Insights Kurs](#) im DAI
- Sie haben noch kein DAI-Konto? [Melden Sie sich hier an.](#)

## Insights Reports

Die [Insights Reports](#)-Seite ist Ihr Ausgangspunkt, von dem aus Sie Ihre allgemeinen und benutzerdefinierten Insights-Berichte einsehen, exportieren und abonnieren können. Wenn Sie einen Bericht abonnieren, wird eine geplante E-Mail an eine Empfängerliste Ihrer Wahl geschickt.

### Anwendungsfälle

- Analysieren Sie Ihre Erkenntnisse in einem rohen Datenformat oder mit externen Tools.
- Teilen Sie Berichte mit mehr Personen, einschließlich solchen, die Insights nicht nutzen.
- Planen Sie regelmäßige Aktualisierungen über den Fortschritt Ihrer KPIs und empfangen Sie diese, ohne aktiv in Insights suchen und filtern zu müssen.

**Anmerkung:** Stellen Sie bitte sicher, dass Sie die in Insights verfügbaren Standardberichte überprüfen. Sie können sich an Ihren Customer Success Manager oder einen WalkMe-Kontakt

wenden, falls benutzerdefinierte Berichte benötigt werden.

## Digital Experience Analytics (DXA) (früher UBT genannt)

[Digital Experience Analytics \(DXA\)](#) ist eine Datensammlungsebene, die in Insights aktiviert werden kann. Mit DXA erfasst Insights jede Interaktion Ihrer Benutzer mit HTML-Elementen auf Ihrer Website.

Dazu gehört Folgendes:

- Klicks
- Seitenaufrufe
- Eingabeänderungen
- Betätigungen der Tasten
- Formulareinreichungen
- Elementauswahl

Insights sendet diese Informationen an die WalkMe-Server. Dadurch können Sie die Verwendung der verschiedenen Insights-Tools und -Dashboards anpassen.

**Anmerkung:** Sobald Digital Experience Analytics (DXA) für Ihr Konto aktiviert wurde, erhalten Sie eine unbegrenzte Analyse zum Benutzerverhalten. Insights stellt Ihnen Daten für das vergangene Jahr zur Verfügung.

## Session Playback

[Session Playback](#) ist eine Datensammlungsebene, die in Insights aktiviert werden kann. Wenn Session Playback aktiviert ist, erfasst Insights alles, was im Document Object Model (DOM) passiert, speichert Kopien aller Assets und sendet diese Informationen an die WalkMe-Server. Dadurch können Sie genaue Nachbildungen von Benutzersitzungen anzeigen, sowohl solche, die in der Vergangenheit stattgefunden haben, als auch jene, die in Echtzeit stattfinden.

Sobald Session Playback für Ihr Konto aktiviert wurde, erhalten Sie standardmäßig Session Playbacks für 1.000 Sitzungen. Sitzungen, die über das Wiedergabe-Limit hinaus erfasst wurden, stehen weiterhin für die Ereignisberichterstattung und Analyse zur Verfügung, allerdings nicht für Session Playback. Sie können sich an Ihren WalkMe-Kontakt wenden, um zusätzliche Sitzungen zu

erwerben.

**Anmerkung:** Session Playback-Daten stehen für das vergangene Jahr in Insights zur Verfügung.

## privacy

WalkMe Insights sammelt Daten, die möglicherweise vertrauliche Informationen enthalten. Deshalb hat WalkMe umfangreiche Maßnahmen ergriffen, um die gesammelten Daten zu filtern und dann die aufgezeichneten Sitzungen mit Sicherheitsmethoden auf Unternehmensebene zu übertragen, zu speichern und darauf zuzugreifen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die folgenden Punkte:

- Datenfilterung im laufenden Betrieb zur Vermeidung der Aufzeichnung vertraulicher und potenziell kompromittierender Informationen, die über Zensureinstellungen konfiguriert werden.
- Insights verwendet SSL (SHA-256 mit RSA-Verschlüsselung), um zu erfassen, wann der Browser des Besuchers HTTPS verwendet, um auf Ihre Web-Anwendung zuzugreifen (siehe wichtiger Hinweis unten).

### **Wahrung des Datenschutzes:**

- Tastenanschläge und Eingabe: Die Standardeinstellung von Insights stellt sicher, dass Tastenanschläge bei keiner Eingabe aufgezeichnet werden. Dies kann geändert werden, obwohl dies im Allgemeinen nicht empfohlen wird.
- Passwords: Insights zeichnet Passworteingaben niemals auf.
- Zensureinstellungen: Session Playback ermöglicht die Angabe bestimmter Elemente, die vollständig zensiert und somit aus der Aufzeichnung weggelassen werden. Die Zensierung kann auf der Basis von HTML-ID-Attributen und Klassennamen erfolgen.

## Datenintegrationen

WalkMe Insights erfasst aussagekräftige Daten und wie Ihre Endbenutzer mit Ihrer Software interagieren. Das Potenzial dieser Informationen ist allerdings verschwendet, wenn sie nur einer Handvoll Personen zur Verfügung stehen. Das WalkMe-Integrationszentrum erlaubt allen Ihren Teams die Verwendung von WalkMe, um datengetriebene Entscheidungen zu treffen, die Ihre Geschäftsergebnisse verbessern.

Die Daten von Insights werden nach Ihren genauen Vorgaben in einen Bericht eingebracht. Sie können dann diese Daten mithilfe eines einfachen Assistenten direkt Feldern in Ihrem System zuordnen.

## WalkMe für die Integration von Salesforce

Mithilfe des Datenintegrationszentrums sind Daten aus WalkMe Insights in Salesforce zugänglich und können in Workflows, Berichten und Aktivitäten verwendet werden. Diese Daten werden alle 24 Stunden um 8:00 Uhr UTC synchronisiert.

### **Wie funktioniert es?**

Mithilfe der Integration von Salesforce können Sie WalkMe Insights-Daten in Salesforce-Objekte verschieben, um Ihr Verständnis des Endbenutzerverhaltens zu verbessern.

Während des Einrichtungsvorgangs wählen Sie das Salesforce-Objekt aus, in das die Daten eingebracht werden sollen, sowie die Daten, die gemäß einem benutzerdefinierten Insights-Bericht in Salesforce eingebracht werden sollen.

Wenn eine Übereinstimmung zwischen dem Unique Identifier (eindeutiger Identifikator) des benutzerdefinierten Berichts (in der Regel E-Mail oder GUI) und dem Unique Identifier des Salesforce-Objekts (in der Regel E-Mail) gefunden wird, können Sie die im Insights-Bericht gefundenen Daten auf dieses Objekt übertragen.

- Sie können jedes beliebige Salesforce-Objekt synchronisieren.
- Sie können mit beiden Salesforce-Umgebungen synchronisieren: Sandbox und Produktion

### **Authentifizierungsmethode**

Wir verwenden die Salesforce OAuth 2.0-Autorisierungsmethode, um ein Token (das wir speichern) für den Endbenutzer zu erhalten. Dieser Zugriff kann jederzeit durch den Salesforce-Administrator oder innerhalb des Systems durch Trennen der Verbindung zum Konto widerrufen werden.

Anforderungen

- Sie müssen ein Salesforce-Administrator sein oder sich an Ihren Salesforce-Administrator wenden, um benutzerdefinierte Felder zu dem/den gewünschten Salesforce-Objekt(en) hinzufügen zu können.
- Sie müssen über einen Salesforce-Benutzer verfügen, der entweder über Salesforce-Admin-Zugriffs- oder ModifyAllData-Berechtigungen verfügt, um WalkMe-Zugriff auf die OAuth 2.0-Berechtigung zum Lesen und Aktualisieren der Metadaten von Salesforce-Objekten zu gewähren (dieser Zugriff kann vom Salesforce-Administrator jederzeit widerrufen werden).

## WalkMe für die Integration von Gainsight

Mithilfe des Datenintegrationszentrums können Daten aus WalkMe Insights in Gainsight eingebracht und in Workflows, Berichten und Aktivitäten verwendet werden. Diese Daten werden alle 24 Stunden um 8:00 Uhr UTC synchronisiert.

### **Wie funktioniert es?**

Die Integration von Gainsight basiert auf der Integration von Salesforce. Mithilfe der Integration von Salesforce können Sie WalkMe Insights-Daten in Salesforce-Objekte einbringen, die dann von Gainsight verwendet werden können, um Ihr Verständnis des Endbenutzerverhaltens zu verbessern.

Während des Einrichtungsvorgangs wählen Sie das Salesforce-Objekt aus, in das die Daten eingebracht werden sollen, sowie die Daten, die gemäß einem benutzerdefinierten Insights-Bericht in Salesforce eingebracht werden sollen.

Wenn eine Übereinstimmung zwischen dem Unique Identifier (eindeutiger Identifikator) des benutzerdefinierten Berichts (in der Regel E-Mail oder GUI) und dem Unique Identifier des Salesforce-Objekts (in der Regel E-Mail) gefunden wird, können Sie die im Insights-Bericht gefundenen Daten auf dieses Objekt übertragen.

- Sie können jedes beliebige Salesforce-Objekt synchronisieren.
- Sie können mit beiden Salesforce-Umgebungen synchronisieren: Sandbox und Produktion

## Authentifizierungsmethode

Wir verwenden die Salesforce OAuth 2.0-Autorisierungsmethode, um ein Token (das wir speichern) für den Endbenutzer zu erhalten. Dieser Zugriff kann jederzeit durch den Salesforce-Administrator oder innerhalb des Systems durch Trennen der Verbindung zum Konto widerrufen werden.

## Anforderungen

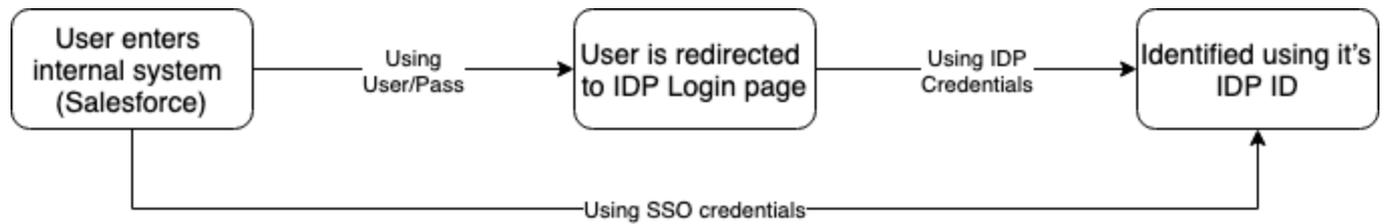
- Sie müssen ein Salesforce-Administrator sein oder sich an Ihren Salesforce-Administrator wenden, um benutzerdefinierte Felder zu dem/den gewünschten Salesforce-Objekt(en) hinzufügen zu können.
- Sie müssen über einen Salesforce-Benutzer verfügen, der entweder über Salesforce-Admin-Zugriffs- oder ModifyAllData-Berechtigungen verfügt, um WalkMe-Zugriff auf die OAuth 2.0-Berechtigung zum Lesen und Aktualisieren der Metadaten von Salesforce-Objekten zu gewähren (Dieser Zugriff kann vom Salesforce-Administrator jederzeit widerrufen werden).

Weitere Informationen zur Integration von Gainsight in WalkMe finden Sie in [diesem Support-Artikel](#).

## IDP-Integration

Die [IDP-Integration](#) kann verwendet werden, um die Identität von Endbenutzern zu validieren, die Möglichkeiten der Inhaltssegmentierung zu erweitern und die Überwachung des Benutzerverhaltens auszuweiten. Bereitstellung einer zuverlässigen und sicheren Benutzer-ID für jedes System, ohne die Notwendigkeit, die eindeutige Benutzer-ID für jedes System mit verschiedenen Variablen zu definieren.

Die IDP-Integration wird derzeit für Okta- und G-Suite-Systeme unterstützt.  
Endbenutzer-Flow:



## Ausgehende S3-Integration

Die [ausgehende Integration in S3](#) ermöglicht es Ihnen, Insights-Berichte in einen Amazon Simple Cloud Storage (S3)-Bucket planmäßig zu exportieren. Diese können dann verwendet werden, um Data-Warehouse- oder BI-Tools zu verbinden, Systeme weiter zu analysieren und die Sichtbarkeit von WalkMe Engagement mit anderen Personen innerhalb der Organisation zu erhöhen.

Bevor Sie die Integration erstellen, vergewissern Sie sich, dass Folgendes verfügbar ist:

- Ein Amazon S3-Bucket. Wir empfehlen Ihnen, einen zu erstellen, der speziell auf Ihre Integration ausgerichtet ist.
- In Insights ist ein Bericht verfügbar, der alle Informationen anzeigt, die Sie exportieren möchten.

Sie können die meisten BI-Tools oder DataWarehouse-Connectors einrichten, um die Datei gemäß dem definierten Pfad abzurufen, solange diese in den S3-Bereich integriert werden können.

## Eingehende S3-Integration

Die [eingehende Integration von S3](#) kann zusätzlich zu S3 jede Software von Drittanbietern mit WalkMe verbinden. Die Integration bezieht Attribute und füllt Daten in WalkMe ein, um Daten aus externen Systemen in WalkMe für Analysen und Inhaltssegmentierung zu nutzen.

## Anwendungsfälle

Richten Sie WalkMe-Inhalte auf der Grundlage von CRM-Attributen aus:

- Zeigen Sie auf Ihrer Website einen Shoutout ausschließlich für „Premium-Benutzer“ an.
- Zeigen Sie Mitarbeitern aus einer bestimmten Abteilung intern einen Smart Walk-Thru.

Richten Sie WalkMe-Inhalte auf der Grundlage von Attributen von Kundensupport/-erfolg (wie z.B. ServiceNow, Zendesk) aus:

- Zeigen Sie allen Kunden, die mehr als 2 Support-Tickets eröffnet haben, eine NPS-Survey.

## Webhooks

[Webhooks](#) – (auch bekannt als Callbacks) ermöglichen es Ihnen, WalkMe direkt in Ihre Workflows

einzubauen, indem Sie APIs von Drittanbietern auslösen und/oder WalkMe-Ereignisdaten zu Ihrer Analyseplattform hinzufügen.

API-Integrationen werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt, da sie oft ressourcenintensiv sind und durch Tools von Drittanbietern abgedeckt werden. Während dies für die Aktualisierung von großen Datensätzen geeignet sein kann, können zeitkritische Daten zum Zeitpunkt der Lieferung möglicherweise verzögert und sogar veraltet sein.

Webhooks liefern WalkMe-Ereignisinformationen in Echtzeit an das System Ihrer Wahl, ausgelöst durch das Ereignis selbst. Das bedeutet, dass Sie die Informationen ohne Verzögerung erhalten, sodass Ihre Teams bei zeitkritischen Informationen sofort Maßnahmen ergreifen können.

Webhooks übertragen Daten sicher durch Server-zu-Server-Aufrufe, ohne dass Entwicklungsarbeit erforderlich ist. WalkMe Webhooks unterstützen alle HTTP-Aufrufe in GET- oder POST-Methoden. Die Nutzdaten müssen in JSON vorliegen.

## Anwendungsfälle

- Webhook-Anwendungsfälle umfassen Folgendes:
- Fügen Sie Ihrem Analyse-/BI-Tool WalkMe-Ereignisse in Echtzeit hinzu;
  - Lösen Sie APIs von Drittanbietern basierend auf WalkMe-Ereignissen aus. Dazu gehören die folgenden Beispiele:
  - Erhalten Sie sofortige Slack-Benachrichtigungen, wenn ein Walk-Thru-Ziel erreicht wird;
  - Fügen Sie einen Endbenutzer zu einer Marketingliste hinzu, wenn er auf einen Werbe-ShoutOut klickt;
  - Erstellen Sie ein Zendesk-Ticket, wenn ein Endbenutzer eine WalkMe-Survey einreicht und um zusätzliche Hilfe bittet;
  - Fügen Sie Endbenutzer zu einer Kalkulationstabelle hinzu, um das Onboarding zu verfolgen, wenn sie die Onboarding-Aufgaben abgeschlossen haben
  - Erhalten Sie eine E-Mail, wenn Endbenutzer eine WalkMe NPS-Survey ausfüllen

Weitere Informationen zur Konfiguration von Webhooks finden Sie in unserem [Support-Artikel](#).