

Insights Session Playback-Ebene

Kurzübersicht

Session Playback ist eine (standardmäßig nicht aktivierte) Ebene der Datenerfassung, die in WalkMe Insights verfügbar ist. 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. Dies ermöglicht es Ihnen, genaue Nachbildungen von Benutzer-Sessions anzuzeigen.

Die Wiedergabedaten einer Session sind in Insights bis zu einem Jahr lang zugänglich.

Hinweis:

Das EU-Datenzentrum unterstützt kein Session Playback

Anwendungsfälle

Zu den Anwendungsfällen der Session Playback-Datenerfassungsebene zählt unter anderem Folgendes:

- Erfahren Sie aus erster Hand, wie Benutzer mit Ihrer Website interagieren.
- Sehen Sie sich die [Funnel](#)-Abbruchpunkte genauer an, um zu erfahren, warum Benutzer Abläufe auf Ihrer Website nicht abschließen.
- Sehen Sie sich an, wo und warum Ihre Benutzer frustriert sind.
- Unterstützen Sie Ihr Support-Team bei der Verbesserung des Servicelevels, der Reaktionszeiten und der durchschnittlichen Lösungszeit.
 - Fehlerberichte von Benutzern / QS-Teams können an die Aufzeichnungen der Sessions angehängt werden, wodurch das Reproduzieren von Fehlern durch Versuch und Irrtum überflüssig wird.
- Verstehen und verbessern Sie Folgendes:
 - Onboarding
 - Funktions-Adoption
 - Konvertierungsrate

Welche Daten werden mit Session Playback erfasst?

Session Playback erfasst alles, was von [WalkMe Engagement Analytics](#) und [Digital Experience-Analyse \[Digital Experience Analytics\] \(DXA\)](#) gesammelt wird, plus die folgenden Daten:

- Mausposition
- Seiten-HTML-Snapshots und -Änderungen
- Öffentliche Assets (Bilder, CSS usw.), die direkt vom Webserver (nicht vom Benutzer) gesammelt werden.
 - Assets werden zwischengespeichert, sodass Sie vor dem Verlust von Sessions bei Änderungen Ihrer Webseite geschützt sind.

Welche Browser sind mit Session Playback kompatibel?

Session Playback funktioniert mit den folgenden Browsern:

- Internet Explorer 11 und höher
- Edge
- Chrome
- Firefox
- Safari 8 und höher

Profi-Tipp

Analytics-Ereignisse werden von Browsern gesammelt, die nicht in der obigen Liste aufgeführt sind, aber Session Playback unterstützt keine Sitzungen, die auf diesen Browsern aufgezeichnet werden.

Aktivieren von Session Playback

Sie können sich jetzt selbst auf die Session Playback-Ebene „upgraden“. Ihr WalkMe-Kundenbetreuer kann die Erfassungsebene jedoch weiterhin bei Bedarf für Sie auf WalkMe Engagement Analytics „herunterstufen“.

So aktivieren Sie Session Playback: Gehen Sie im Editor zu „Settings“ > „Admin Settings“. Anschließend sehen Sie folgenden Bildschirm:

Insights

Data Collection Level

Select the level of data collection for WalkMe Insights.

 Selecting one of the options will instruct WalkMe to change the data collection level, please review WalkMe's [privacy policy](#) and [Insights data collection white paper](#).

- WalkMe Engagement Analytics (Page view events, Walk-Thrus, Launchers, etc.) - DEFAULT
- Digital Experience Analytics
 - ✓ WalkMe engagement analytics
 - ✓ Your website's analytics (Clicks, input changes, interactions, including elements attributes such as element text, label, classes, etc.)
- Session Playback and Digital Experience Analytics
 - ✓ WalkMe engagement analytics
 - ✓ Your website's analytics (Clicks, input changes, interactions, including elements attributes such as element text, label, classes, etc.)
 - ✓ Session playback - powerful 'video like' playbacks of your users' sessions (based on your Session Playback plan)