

À propos de la fonctionnalité Engaged Elements dans Insights

Aperçu général

Les Engaged Elements sont une fonctionnalité d'Insights qui vous permet de comprendre comment vos utilisateurs se comportent dans l'application Web sous-jacente, même si vous préférez ne pas utiliser Digital Experience Analytics (DXA) pour des raisons de sécurité. Les Engaged Elements vous permettront de comprendre les interactions de vos utilisateurs, que vous utilisiez les différentes fonctionnalités de WalkMe ou non. Ce type d'analyse vous permettra de mieux comprendre les difficultés des utilisateurs finaux pour prendre de meilleures décisions d'implémentation.

Comment ça marche

Un élément est capturé et défini comme **Engaged Element** dans l'Éditeur. Ces éléments seront alors automatiquement affichés dans Insights en tant qu'événements suivis et pourront y être analysés comme n'importe quel autre Tracked Event.

Pour en savoir plus sur les Tracked Events, veuillez consulter l'article [À propos des Tracked Events dans Insights](#).

Applications Web prises en charge

Les applications Web suivantes prennent actuellement en charge l'utilisation de la fonctionnalité Engaged Elements d'Insights :

1. SuccessFactors
2. Workday®
3. Salesforce Classic
4. Salesforce Lightning
5. Microsoft Dynamics
6. Tout système Éditeur utilisant notre version améliorée de la reconnaissance des éléments (DeepUI)

Comment créer un Engaged Element

1. Dans l'**Éditeur**, accédez à **Tous les éléments** → **Engaged Elements**

Cliquez sur le **+ noir** pour créer une nouvelle page ou cliquez sur le **+ bleu** pour créer un nouvel Engaged Element dans une page existante.

3. Capturez l'élément que vous souhaitez suivre.

4. Donnez un nom à l'Engaged Element.

5. Spécifiez le type d'interaction que vous souhaitez suivre :

- **Clics** : sera déclenché chaque fois qu'un utilisateur clique sur l'Engaged Element défini
- **Saisies** : sera déclenchée chaque fois qu'un utilisateur modifie une saisie
 - Par exemple, dans un champ de texte, l'événement de saisie sera déclenché dès que l'utilisateur modifiera le texte saisi et sortira du champ de l'Engaged Element défini
- **Survoles** : sera déclenché chaque fois qu'un utilisateur passe plus de 300 ms sur l'Engaged Element défini
- **Visible** : sera déclenché à chaque fois que l'Engaged Element défini est apparent à chaque chargement de page ou changement d'URL. Si l'événement est supprimé puis à nouveau visible, l'événement sera à nouveau déclenché

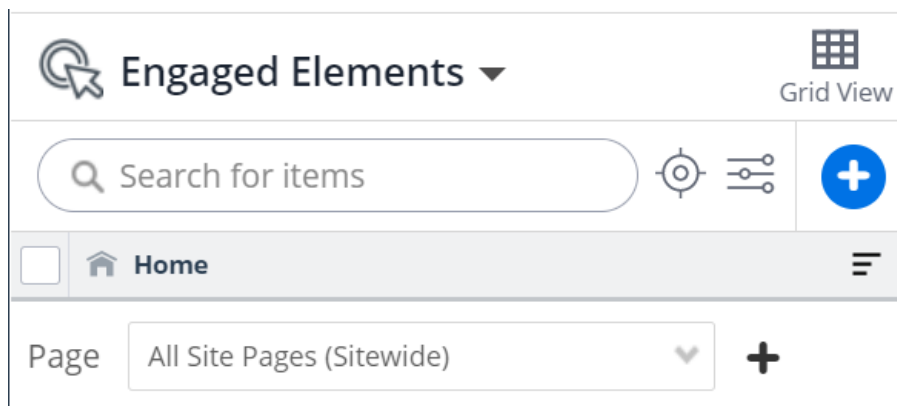
6. Cliquez sur **Enregistrer**

7. Publiez-le dans l'environnement pertinent.

Comment utiliser toutes les pages du site (Sitewide)

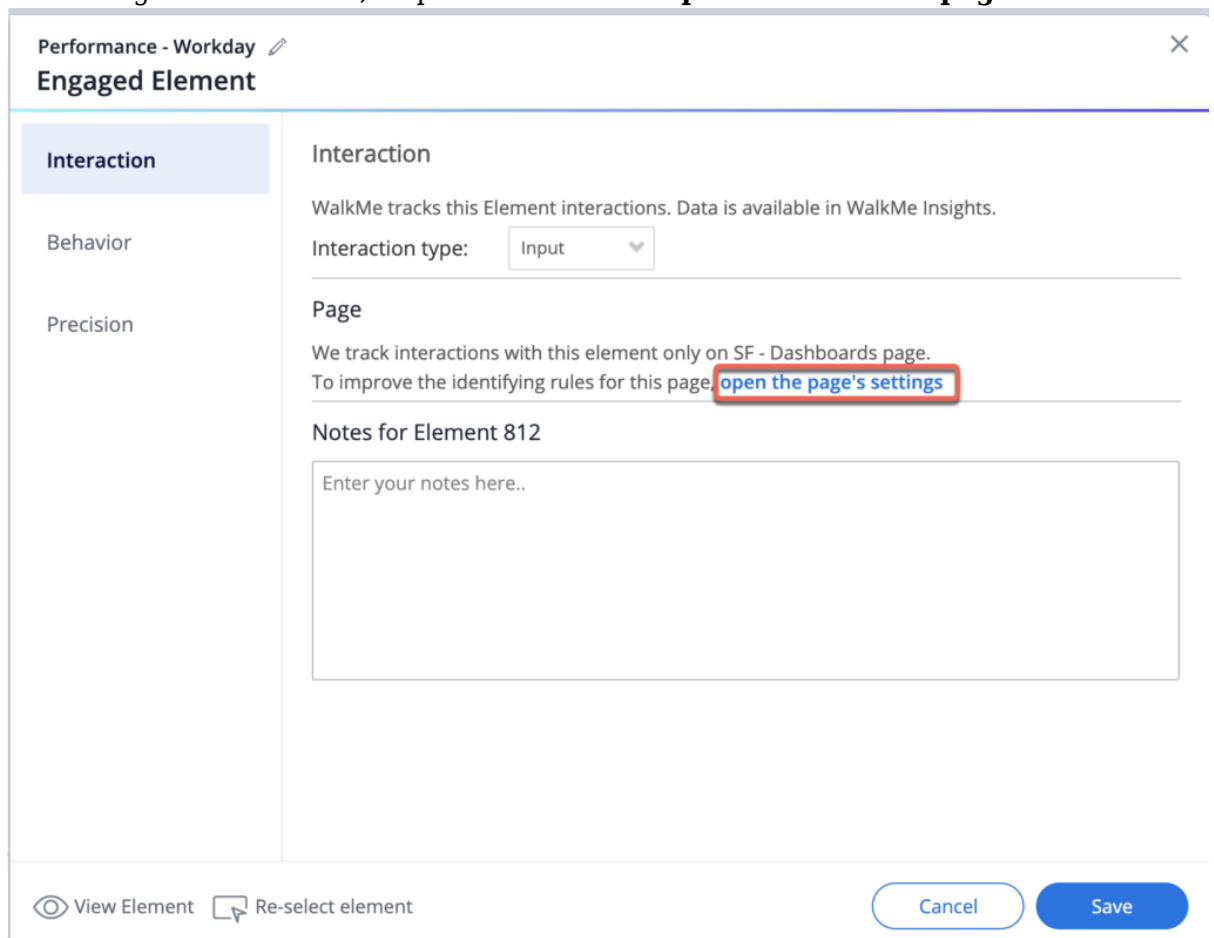
Lorsque vous sélectionnez un élément placé sur un composant du site commun à toutes les pages, tel qu'un en-tête, un pied de page ou une barre de navigation latérale, assurez-vous de définir le suivi de l'élément **à l'échelle du site** afin de couvrir toutes les pages sur lesquelles il apparaîtra.

Cela signifie que vous devez sélectionner **Toutes les pages du site (Sitewide)** dans le menu déroulant avant de capturer l'Engaged Element.



Les bonnes pratiques

1. Pour de meilleures performances, essayez de réduire le nombre d'Engaged Elements dans la catégorie **Tous les sites**
2. Vous pouvez créer une page supplémentaire qui répond à une regex spécifique dans l'application, en suivant ces étapes :
 1. Ouvrez les paramètres de l'Engaged Element
 2. Dans l'onglet **Interaction**, cliquez sur **ouvrir les paramètres de la page**



The screenshot shows the 'Engaged Element' settings dialog for 'Performance - Workday'. The 'Interaction' tab is selected. The 'Interaction type' is set to 'Input'. The 'Page' section contains the text: 'We track interactions with this element only on SF - Dashboards page. To improve the identifying rules for this page, [open the page's settings](#)'. The 'Notes for Element 812' section has a text area with the placeholder 'Enter your notes here..'. At the bottom, there are buttons for 'View Element', 'Re-select element', 'Cancel', and 'Save'.

3. Cliquez sur **Modifier les règles**

Page Identification Rules

Define the rules to uniquely identify this page

Group

Import Rules

☐

U

URL

Current URL P...

Like

/walkme_gms1/d/inst/*~/cacheable-task

Add Rule

Enter your notes here...

Current Statement: False Run Time: 0ms

Cancel

Done

4. Cliquez sur **Save** (Enregistrer).

Astuce : utilisez **Like** en combinaison avec des astérisques (*) pour définir une URL plus dynamique

Paramétrer les pages

Il est préférable de définir une page ou une section spécifique de l'application qui définit le « contexte » de l'élément.

Cette page sera l'emplacement à partir duquel l'élément sera suivi. Lorsque vous avez des éléments similaires sur plusieurs pages et que vous désirez seulement obtenir des données sur une page spécifique, assurez-vous de créer l'Engaged Element uniquement pour cette page.

Par exemple, un bouton **Save** (enregistrer) pour une page **New Opportunity** (nouvelle opportunité) doit être configuré pour effectuer un suivi uniquement sur la page de l'opportunité. En fin de compte, il filtrera les clics suivis pour ce bouton qui se sont produits uniquement sur cette page.

Comment identifier la page ?

Chaque application Web prise en charge a ses propres bonnes pratiques concernant la définition d'une page ou d'une section de l'application qui définit le « contexte » de l'élément, par exemple un « **formulaire** » ou un menu spécifique.

Ainsi, dans Workday®, les **Worklets** sont un moyen courant d'identifier l'emplacement de l'élément.

Analyser les Engaged Elements dans Insights

Une fois qu'un Engaged Element est enregistré, il est disponible dans Insights en tant que type d'**Engaged Element** d'un Tracked Event. Ces Tracked Events peuvent être utilisés comme n'importe quel autre Tracked Event pour créer des Funnels, lesquels peuvent ensuite être analysés dans le tableau de bord des Tracked Events, ou même utilisés pour filtrer les sessions.

Gardez à l'esprit que **seuls les Engaged Elements publiés recueilleront des données**.

Les Engaged Elements en brouillon, modifiés ou archivés s'afficheront toujours dans Insights avec la notification correspondante et les Engaged Elements supprimés ne s'afficheront pas.

Limites

Les Engaged Elements ne sont actuellement pas disponibles pour :

1. Historique des versions
2. On-Premise
3. Le ciblage d'un élément dans un iFrame inter-domaine (par exemple, dans Salesforce Lightning) ne génère pas de données d'interaction en raison des paramètres de la page qui ciblent uniquement le cadre supérieur

Le nombre d'Engaged Elements est limité à **20 par page** afin de garantir des performances optimales du site.

Latence des données

- Toute modification des Engaged Elements dans l'Éditeur (création, modification ou changement de l'état de publication) peut prendre jusqu'à 30 minutes pour être synchronisée dans Insights

Types de règles pris en charge

1. URL
2. On-Screen Element

3. jQuery Element
4. Workday® (si le plugin Workday® est installé)
5. Salesforce (pour sfVars)
6. Réutilisation de Segments

Par conception, seuls certains types de règles sont autorisés pour définir une page afin de s'assurer que les règles sont utilisées pour définir un emplacement (où rechercher l'élément). Qui ? Quand ? type de règles permettant de définir les utilisateurs ou l'heure n'est pas pris en charge.

IIP

- Aucune IIP n'est recueillie à partir des attributs de l'élément comme dans DXA
- Le risque lié à la collecte d'IIP est le même que pour l'Engagement WalkMe.
- Veuillez noter que les IIP peuvent toujours être apparentes dans les URL, les titres de page, les identifiants de l'utilisateur final ou les propriétés d'analyse
- Si cela vous pose problème, veuillez consulter [*Insights : empêcher la collecte d'IIP en utilisant les paramètres de confidentialité d'Insights*](#)
- Pour comprendre les différences entre les éléments engagés et DXA, veuillez consulter l'[*article Engaged Elements c. DXA*](#)