

Insights – l’expérience WalkMe Analytics

WalkMe Analytics – Insights

[WalkMe Insights](#) est la plateforme d’analyse tout-en-un de WalkMe qui fournit des analyses essentielles de tous les éléments WalkMe et du comportement général des utilisateurs de votre produit. Avec ses fonctionnalités intégrées, y compris Funnels et Session Playback, Insights vous offre les avantages suivants, et bien plus encore :

- Fournit des analyses en temps réel
- Vous permet de suivre l’engagement de vos utilisateurs finaux avec votre solution WalkMe et votre site web sous-jacent
- Vous permet de voir les recreations précises des sessions dans l’application de vos utilisateurs finaux

□ Institut d’adoption numérique

- Suivez le [cours Insights](#) dans le DAI
- Vous n’avez pas encore de compte DAI ? [Inscrivez-vous ici](#)

Rapports dans Insights

La page [Reports dans Insights](#) est votre page principale pour examiner, exporter et vous abonner à vos rapports courants et personnalisés dans Insights. Si vous vous abonnez à un rapport, un e-mail régulier sera envoyé à une liste de destinataires de votre choix.

Cas d’utilisation

- Analysez vos données dans un format plus brut ou avec des outils externes.
- Partager les rapports avec un plus grand nombre de personnes, y compris celles qui ne font pas partie de la communauté Insights.
- Programmer et recevoir des mises à jour périodiques sur l’état d’avancement de vos indicateurs de performance clés sans avoir à rechercher et filtrer activement dans Insights.

Remarque : Bien vouloir consulter les rapports par défaut disponibles dans Insights. Vous pouvez contacter votre Customer Success Manager ou votre contact WalkMe si vous avez besoin de rapports personnalisés.

Digital Experience Analytics (DXA) (précédemment connu sous le nom de UBT)

[Digital Experience Analytics \(DXA\)](#) est un niveau de collecte de données qui peut être activé dans Insights. Avec DXA, Insights capte toutes les interactions de vos utilisateurs avec les éléments HTML de votre site Web.

Cela inclut les éléments suivants :

- Clics
- Affichage de pages
- Saisie
- Frappes du clavier
- Envoi de formulaires
- Sélections d'éléments

Insights enverra ces informations aux serveurs WalkMe. Cela vous permet de personnaliser votre utilisation des divers outils et tableaux de bord dans Insights.

Remarque : Une fois que Digital Experience Analytics (DXA) a été activé pour votre compte, vous recevrez des analyses illimitées sur le comportement des utilisateurs. Les données de l'année écoulée seront disponibles dans Insights.

Session Playback

[Session Playback](#) est un niveau de collecte de données qui peut être activé dans Insights. Avec l'activation de la Session Playback, Insights capture tout ce qui se passe dans le DOM (Document Object Model), enregistre des copies de tous les actifs et envoie ces informations aux serveurs WalkMe. Cela vous permet de voir les reconstitutions précises des sessions des utilisateurs, à la fois pour les sessions passées et pour les sessions en direct.

Une fois que Session Playback (lecture de session) a été activée pour votre compte, vous recevrez 1

000 sessions de Session Playback par défaut. Au-delà de cette limite, les sessions enregistrées seront disponibles pour la création de rapports et l'analyse, mais vous ne pourrez plus utiliser la fonction Session Playback. Vous pouvez contacter votre contact WalkMe pour acheter des sessions supplémentaires.

Remarque : Les données de la fonction Session Playback pour l'année écoulée seront disponibles dans Insights.

confidentialité

Étant donné que WalkMe Insights recueille des données qui peuvent comprendre des informations sensibles, WalkMe a pris des mesures importantes pour filtrer les données, puis pour transférer, stocker et accéder aux sessions enregistrées en utilisant des méthodes de sécurité de niveau entreprise concernant notamment, mais pas exclusivement, les points suivants :

- Filtrage des données à la volée pour éviter l'enregistrement d'informations sensibles et potentiellement compromettantes configurées via les paramètres de censure.
- Insights utilise SSL (SHA-256 avec chiffrement RSA) pour enregistrer quand le navigateur du visiteur utilise HTTPS pour accéder à votre application web (veuillez consulter la note importante ci-dessous).

Respect de la vie privée :

- Frappes et saisies : Le réglage par défaut d'Insights garantit qu'il n'enregistre aucune frappe pour aucune entrée. Vous pouvez modifier ces paramètres, bien que cela ne soit pas recommandé.
- Mots de passe : Insights n'enregistre jamais les entrées de mot de passe.
- Paramètres de censure : Session Playback permet de spécifier des éléments qui seront complètement censurés et ne seront donc pas enregistrés. La censure peut être effectuée en fonction des attributs HTML ID et Class.

Intégration de données

WalkMe Insights recueille des données utiles sur la manière dont vos utilisateurs finaux interagissent avec votre logiciel, mais le potentiel de ces informations est gâché si elles ne sont disponibles que pour une poignée de personnes. Le centre d'intégration de WalkMe permet à toutes vos équipes d'utiliser WalkMe pour prendre des décisions fondées sur des données qui améliorent vos résultats commerciaux.

Les données issues d'Insights sont insérées dans un rapport en fonction de vos spécifications. Ensuite, à l'aide d'un simple assistant, vous pouvez directement mapper ces données dans les champs de votre système.

Intégration de WalkMe avec Salesforce

Avec le Centre d'intégration de données, les données issues de WalkMe Insights sont accessibles dans Salesforce et peuvent être utilisées dans les flux de travail, les rapports et les activités. Ces données sont synchronisées toutes les 24 heures à 8 h 00 UTC.

Comment ça marche

Grâce à l'intégration de Salesforce, vous pouvez ajouter les données issues de WalkMe Insights aux objets Salesforce pour améliorer votre compréhension du comportement des utilisateurs finaux. Pendant le processus de configuration, vous choisirez l'objet Salesforce auquel vous souhaitez ajouter les données, ainsi que les données que vous voulez intégrer à Salesforce en fonction d'un rapport personnalisé dans Insights.

Si une correspondance est trouvée entre l'identifiant unique du rapport personnalisé (généralement un e-mail ou une interface graphique) et l'identifiant unique de l'objet Salesforce (généralement un e-mail), vous pouvez alors transférer les données du rapport Insights vers cet objet.

- Vous pouvez synchroniser n'importe quel objet Salesforce
- Vous pouvez faire des synchronisations dans les deux environnements Salesforce : Sandbox et Production

Méthode d'authentification

Nous utilisons la méthode d'autorisation Salesforce OAuth 2.0 pour obtenir un token (que nous stockons) pour l'utilisateur final. Cet accès peut être révoqué à tout moment par l'administrateur Salesforce ou dans le système en déconnectant le compte.

Exigences

- Vous devez être administrateur Salesforce ou contacter l'administrateur Salesforce pour ajouter des champs personnalisés à vos objets Salesforce ciblés
- Vous devez avoir un utilisateur Salesforce qui dispose d'un accès administrateur Salesforce ou d'une permission ModifyAllData pour autoriser l'accès de WalkMe à l'autorisation OAuth 2.0 pour lire et mettre à jour les métadonnées des objets Salesforce (cet accès peut être révoqué à tout moment par l'administrateur Salesforce).

Intégration de WalkMe avec Gainsight

Avec le Centre d'intégration de données, les données issues de WalkMe Insights sont accessibles dans Gainsight et peuvent être utilisées dans les flux de travail, les rapports et les activités. Ces données sont synchronisées toutes les 24 heures à 8 h 00 UTC.

Comment ça marche

L'intégration Gainsight repose sur l'intégration Salesforce. Grâce à l'intégration de Salesforce, vous pouvez ajouter les données issues de WalkMe Insights aux objets Salesforce, qui sont ensuite utilisés par Gainsight pour améliorer votre compréhension du comportement des utilisateurs finaux.

Pendant le processus de configuration, vous choisirez l'objet Salesforce auquel vous souhaitez ajouter les données, ainsi que les données que vous voulez intégrer à Salesforce en fonction d'un rapport personnalisé dans Insights.

Si une correspondance est trouvée entre l'identifiant unique du rapport personnalisé (généralement un e-mail ou une interface graphique) et l'identifiant unique de l'objet Salesforce (généralement un e-mail), vous pouvez alors transférer les données du rapport Insights vers cet objet.

- Vous pouvez synchroniser n'importe quel objet Salesforce
- Vous pouvez faire des synchronisations dans les deux environnements Salesforce : Sandbox et Production

Méthode d'authentification

Nous utilisons la méthode d'autorisation Salesforce OAuth 2.0 pour obtenir un token (que nous stockons) pour l'utilisateur final. Cet accès peut être révoqué à tout moment par l'administrateur Salesforce ou dans le système en déconnectant le compte.

Exigences

- Vous devez être administrateur Salesforce ou contacter l'administrateur Salesforce pour ajouter des champs personnalisés à vos objets Salesforce ciblés
- Vous devez avoir un utilisateur Salesforce qui dispose d'un accès administrateur Salesforce ou d'une permission ModifyAllData pour autoriser l'accès de WalkMe à l'autorisation OAuth 2.0 pour lire et mettre à jour les métadonnées des objets Salesforce (cet accès peut être révoqué à tout moment par l'administrateur Salesforce)

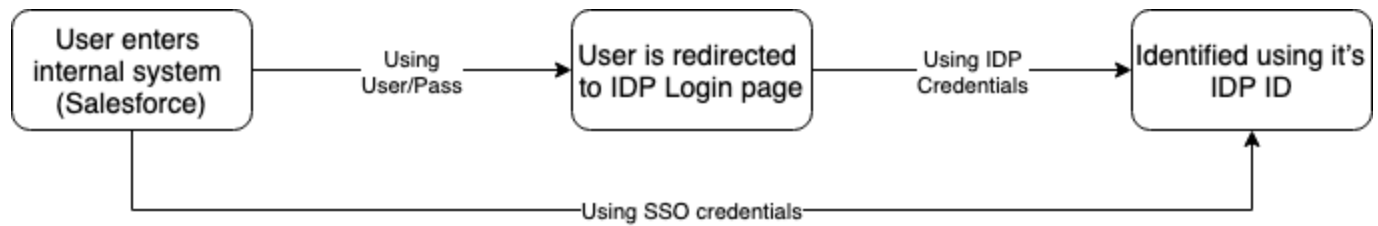
Vous trouverez plus d'informations sur l'intégration de Gainsight à WalkMe dans [cet article Centre d'Assistance](#).

IDP Integration

[L'intégration IDP](#) peut être utilisée pour valider l'identité des utilisateurs finaux, enrichir les fonctionnalités de segmentation du contenu et développer le suivi du comportement des utilisateurs. Cette fonctionnalité fournit un identifiant utilisateur fiable et sécurisé sur n'importe quel système sans avoir besoin de définir l'identifiant utilisateur unique pour chaque système avec des variables différentes.

IDP Integration est actuellement prise en charge sur les systèmes Okta et G-Suite.

Flux d'utilisateur final :



Intégration sortante avec S3

L' [intégration sortante avec S3](#) vous permettra d'exporter les rapports Insights dans un compartiment Amazon Simple Cloud Storage (S3), à la fréquence que vous choisirez. Vous pourrez ensuite utiliser des outils BI (Business Intelligence) ou d'entrepôts de données pour analyser plus en détail les systèmes et pour augmenter la visibilité de l'engagement WalkMe auprès d'autres personnes au sein de l'organisation.

Avant de créer l'intégration, assurez-vous que vous disposez des éléments suivants :

- Un compartiment Amazon S3. Nous vous recommandons d'en créer un dédié à votre intégration.
- Vous trouverez dans Insights un rapport détaillant toutes les informations que vous souhaitez exporter.

Vous pouvez configurer la plupart des outils BI ou des connecteurs d'entrepôt de données pour récupérer le fichier en fonction du chemin défini, à condition que ces outils puissent être intégrés avec le compartiment S3.

Intégration entrante avec S3

L'[intégration entrante avec S3](#) vous permet de connecter n'importe quel logiciel tiers, en plus de S3, à WalkMe. L'intégration permet de télécharger des attributs et d'intégrer des données à WalkMe pour utiliser des données issues de systèmes externes dans WalkMe à des fins d'analyse et de segmentation du contenu.

Cas d'utilisation

Cibler le contenu WalkMe en fonction des attributs CRM :135

- Afficher un ShoutOut uniquement pour les « utilisateurs premium » de votre site.
- Afficher un Smart Walk-Thru en interne pour les employés d'un département particulier.

Cibler le contenu WalkMe en fonction des attributs Centre d'Assistance / Succès (tels que ServiceNow, Zendesk) :

- Afficher une enquête NPS pour tous les clients qui ont ouvert plus de 2 tickets d'assistance.

Webhooks

[Webhooks](#) (ou callback) vous permet d'intégrer WalkMe directement dans vos flux de travail en déclenchant des API tierces ou en ajoutant des données WalkMe Event dans votre plateforme d'analyse.

Les intégrations des API sont faites à intervalles réguliers car elles demandent souvent beaucoup de ressources et sont limitées par des outils tiers. Si cela peut convenir pour la mise à jour de grands ensembles de données, les données sensibles au temps peuvent être livrées en retard voire même être obsolètes au moment où elles sont livrées.

Webhooks fournit des informations WalkMe Event en temps réel sur le système de votre choix, dès qu'un événement se produit. Cela signifie que vous recevez des informations immédiatement, pour que vos équipes puissent prendre des mesures immédiates en se fondant sur des informations critiques.

Webhooks transfère des données en toute sécurité par des appels de serveur à serveur, sans qu'aucun travail de développement ne soit nécessaire. WalkMe Webhooks prend en charge tous les appels HTTP utilisant les méthodes GET ou POST. La charge utile doit être au format JSON.

Cas d'utilisation

- Les cas d'utilisation de Webhook sont les suivants :
- Ajoutez des événements WalkMe en temps réel à votre outil d'analyse / BI ;
 - Déclenchez des API tierces en fonction des événements WalkMe. Voici des exemples :
 - Recevez immédiatement une notification Slack quand un objectif Walk-Thru est atteint ;
 - Ajoutez un utilisateur final à une liste de marketing quand il clique sur un ShoutOut promotionnel ;
 - Créer un ticket Zendesk quand un utilisateur final envoie une enquête WalkMe Survey dans laquelle il demande une aide supplémentaire ;
 - Ajoutez des utilisateurs finaux à une feuille de calcul pour suivre leur avancée lorsqu'ils effectuent des tâches Onboarding
 - Recevez un e-mail quand les utilisateurs finaux terminent une enquête NPS WalkMe

Vous trouverez plus d'informations sur la configuration de Webhooks dans notre [article dans le Centre d'Assistance](#).