

Mobile : que sont les Tracked Events (précédemment appelés Goals) et comment sont-ils utilisés ?

Aperçu général

Deservedly so, une fonctionnalité apportant un intérêt inestimable, mérite plus d'attention. C'est pourquoi nous avons décidé de déplacer les Goals dans leur propre section sur la barre de navigation principale. Nous avons également rebaptisé cette fonctionnalité pour en refléter plus précisément le but.

Tracked Events vous permet de définir des mesures de référence avant de déployer le contenu WalkMe. Après avoir déployé le contenu WalkMe, réexaminez les mêmes mesures pour constater l'impact du contenu WalkMe.

À tout moment, segmentez le contenu WalkMe en fonction des Tracked Events (événements suivis), afin d'obtenir l'expérience utilisateur final la plus contextuelle et la plus personnalisée.

Les Tracked Events sont constitués d'ensembles d'actions ou d'états regroupés que vous jugez important de suivre. Les mesures de vos événements apparaissent dans l'onglet *DASHBOARD* de votre console mobile, ainsi que dans les rapports Tracked Events.

Il n'existe pas de limite au nombre d'événements que vous pouvez définir dans votre application.

Cas d'utilisation

Les cas d'utilisation des événements suivis sont les suivants :

- Exposez des informations sur l'activité des utilisateurs finaux dans l'application ;
- Personalize UX (Personnaliser l'expérience de l'utilisateur) : créez des segments alignés plus étroitement à votre vision du comportement de vos utilisateurs finaux dans votre application ;
- Définissez les mesures de référence
- Mesurez l'utilisation des fonctionnalités
- Suivre l'achèvement des processus importants pour vos objectifs opérationnels.

Tracked Events fondés sur les règles et fondés sur les API

Il existe deux types de Tracked Events : les événements API et les événements fondés sur des règles. Tous les types d'événements possèdent des avantages et des inconvénients et peuvent être utilisés conjointement pour répondre à tous les besoins. Les deux types de Tracked Events peuvent être utilisés dans les segments et d'autres événements fondés sur des règles.

Attributs des événements fondés sur des règles

- Plus faciles à créer ; pas besoin de faire appel à un développeur ;
- Utilise le puissant moteur de segmentation WalkMe ;
- Ne peut pas contenir des attributs d'événements (plus d'informations ci-dessous) ;
- Les analyses apparaissent dans l'onglet *TRACKED EVENTS* de la section *DASHBOARD* ;
- Ne commencent à être suivis qu'une fois qu'ils sont définis et activés par le biais de la console mobile.

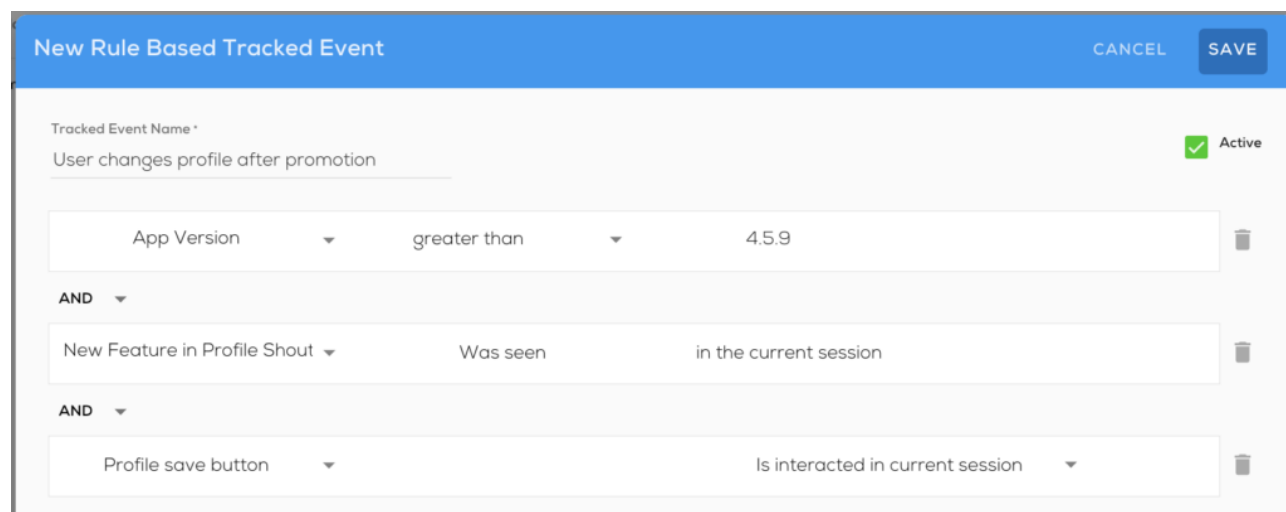
Fréquence d'évaluation des événements fondés sur des règles

Dans une session d'utilisateur final, ou en mode de simulation du mode d'alimentation, les événements fondés sur des règles sont évalués à la fréquence la plus élevée requise en fonction des règles qu'ils contiennent. Il existe **trois niveaux de fréquence d'évaluation des règles** :

1. **Niveau 1** : l'évaluation a lieu une fois au début de la session pour les événements contenant des règles qui ne peuvent pas changer tout au long de la session;
 - Ces règles comprennent le « nombre de sessions », le « pays », le « jour de la semaine », le « type d'appareil », la « version de l'application », etc. ;
 - Si un événement ne comprend que des règles de ce type, il est évalué une fois par session (au début) et, qu'il soit atteint ou non au début de la session, il ne sera pas réévalué.
2. **2^e niveau** : l'évaluation a lieu pendant la session jusqu'à ce qu'elle soit vraie, puis l'évaluation s'arrête car elle reste vraie ;
 - Ces règles comprennent « l'écran a été consulté », « la durée de la session est égale à <x> », « la campagne X a été vue », etc. ;
 - Si un événement ne comprend que des règles de ce type, il sera évalué toutes les deux secondes jusqu'à ce qu'il atteigne l'objectif, après quoi l'évaluation s'arrêtera.
3. **3^e niveau** : l'évaluation a lieu tout au long de la session, car la règle évaluée est susceptible de changer pendant la session.
 - Ces règles comprennent « écran affiché actuellement », « durée sur l'écran actuel », « interaction avec l'élément », etc.

Les événements fondés sur des règles incluant des types de règles de niveau de fréquence mixte avec une relation *AND* seront évalués uniquement à la fréquence la plus élevée si les règles issues des niveaux de fréquence les plus bas évaluent sur *true*.

Prenez par exemple l'événement fondé sur des règles suivant :



L'événement fondé sur des règles ci-dessus est évalué comme suit :

- L'événement ne sera pas atteint ni évalué plus d'une fois pour les utilisateurs dont l'application est d'une version inférieure à 4.6.0 ;
- L'événement ne peut être atteint qu'après avoir vu la campagne « New Feature in Profile ShoutOut » (Nouvelle fonctionnalité dans le ShoutOut de profil) ;
- Pour les utilisateurs qui possèdent la version 4.6.0 ou supérieure de l'application, une fois que l'utilisateur final a vu le ShoutOut, l'événement est évalué à la fréquence la plus élevée et est considéré comme atteint lorsque l'utilisateur interagit avec l'élément *bouton d'enregistrement du profil* ;
- Si l'événement ne comprend que les deux premières règles, il peut être atteint au maximum une fois par session pour les utilisateurs dont l'application est de version 4.6.0 ou supérieure.

Les événements fondés sur des règles qui comprennent des types de règles de niveau de fréquence mixte avec une relation *OR* seront évalués au niveau de fréquence d'évaluation le plus élevé.

Par exemple, l'événement ci-dessous est évalué à la fréquence la plus élevée car il comprend une règle « Écran affiché actuellement » qui peut devenir vraie plusieurs fois au cours d'une même session :

New Rule Based Tracked Event

CANCEL

SAVE

Tracked Event Name *

Self served user

Active

My Event

was reached less than

3

times

in any session

AND

App Readme Page

Is currently shown

AND

My Campaign

Was seen

in the current session

Attributs des événements fondés sur l'API

- Création plus complexe ; nécessite de faire appel à un développeur ;
- Définissez les événements fondés sur une API à l'aide de l'API SDK, tant pour les appareils iOS qu'Android ;
- Peuvent comprendre des informations supplémentaires sur le comportement des utilisateurs finaux en incluant des attributs dans l'événement ;
 - Ces attributs peuvent être utilisés pour affiner des segments contenant des événements.
- Les événements atteints avant leur ajout dans la console mobile possèdent initialement l'état *suivi*.

Exemples d'événements et de segments fondés sur des événements

Voici quelques exemples d'événements et de cas d'utilisation dans la segmentation :

Avant le SDK v1.16 de WalkMe Mobile

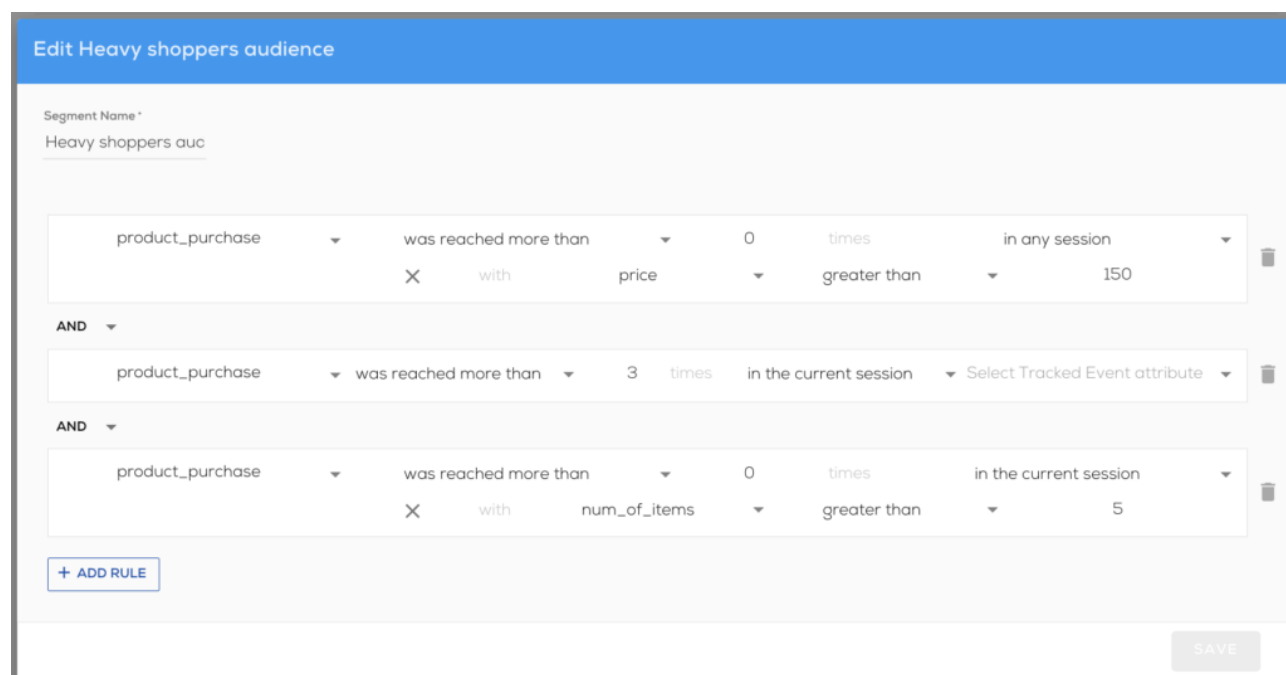
- L'utilisateur a fait un achat :
 - Segmentez une campagne « Offres spéciales » pour qu'elle soit présentée uniquement aux utilisateurs finaux qui ont fait des achats dans l'application plus de trois fois.
- L'utilisateur a soumis un ticket d'assistance :
 - Configurez un Walk-Thru d'assistance ciblant les utilisateurs finaux qui ont précédemment contacté le Centre d'Assistance.
- L'utilisateur a terminé son Onboarding :
 - Créez des campagnes d'adoption des fonctionnalités avancées destinées aux utilisateurs finaux qui ont terminé la configuration initiale et l'onboarding.

Avec le SDK v1.16 de WalkMe Mobile et ses versions ultérieures

Vous pouvez segmenter lorsqu'un événement a été atteint et inclure des attributs d'événement pour peaufiner les segments.

Les exemples comprennent :

- **Pendant toute session** (exemple de cas d'utilisation : définir un événement pour « l'utilisateur a configuré la photo de son profil » et cibler tous les utilisateurs qui l'ont fait, quelle que soit la session dans laquelle il l'ont fait) ;
- **Pendant la session actuelle** (exemple de cas d'utilisation : définir un événement pour « l'utilisateur a acheté un article » et cibler les utilisateurs immédiatement après qu'ils l'atteignent pour promouvoir la livraison de mises à niveau) ;
- **Pendant une session antérieure** (exemple de cas d'utilisation : définir un événement pour « l'utilisateur a confirmé la livraison » et cibler les utilisateurs lors d'une session suivante en leur demandant des commentaires sur l'achat).



Segment Name *

Heavy shoppers auc

product_purchase	was reached more than	0	times	in any session	
	X with	price	greater than	150	

AND

product_purchase	was reached more than	3	times	in the current session	Select Tracked Event attribute
------------------	-----------------------	---	-------	------------------------	--------------------------------

AND

product_purchase	was reached more than	0	times	in the current session	
	X with	num_of_items	greater than	5	

+ ADD RULE

SAVE

Tester et suivre les événements

À partir de la version 1.8.0 du SDK de WalkMe Mobile, vous pouvez choisir de simuler des événements dans le cadre du [mode de simulation](#) du mode d'alimentation.. À l'aide de cette option, vous pouvez voir quand les événements sont atteints dans l'application et tester les événements fondés sur des règles.

De plus, la colonne Tracked de l'écran Events de la section APP SETTINGS de la console mobile

montre quand chaque événement a été suivi la dernière fois et dans quelle version de l'application. Cliquez sur la date pour afficher quand l'événement a été suivi pour la dernière fois dans n'importe quelle version de l'application dans laquelle l'événement a été actif.