

Niveau de Session Playback dans Insights

Aperçu général

La Session Playback (lecture de session) est un niveau de collecte des données (non activé par défaut) disponible dans WalkMe 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 visualiser les recreations exactes des sessions des utilisateurs.

Les données Session Playback (relecture de session) sont accessibles dans Insights jusqu'à un an.

Veillez noter :

Le centre de données de l'UE ne prend pas en charge la lecture de session

Cas d'utilisation

Les cas d'utilisation du niveau de collecte des données de Session Playback sont les suivants :

- Découvrez directement comment les utilisateurs interagissent avec votre site Web ;
- Explorer en détails les points d'abandon du [Funnel](#) pour savoir pourquoi les utilisateurs n'ont pas achevé leurs flux sur votre site web.
- Voir où et pourquoi vos utilisateurs ont perdu patience;
- Aider votre équipe du Centre d'Assistance à améliorer son niveau de service, son temps de réponse et son délai moyen de résolution ;
 - Les rapports de bogues provenant d'utilisateurs et des équipes du contrôle qualité peuvent être joints aux enregistrements de session, éliminant ainsi la nécessité de reproduire les bogues par le biais de la méthode essai-erreur.
- Comprendre et améliorer les éléments suivants :
 - Accueil et intégration ;
 - Adoption de Feature ;
 - Taux de conversion.

Quelles sont les données recueillies avec la Session Playback

?

La Session Playback recueille tout ce que les [WalkMe Engagement Analytics](#) (analyses d'engagement WalkMe) et la [Digital Experience Analytics ou DXA \[Digital Experience Analytics\]](#) (analyse de l'expérience numérique) recueille ainsi que les données suivantes :

- Position de la souris ;
- Instantanés HTML de page et modifications ;
- Actifs publics (images, CSS, etc.), qui sont collectés directement à partir du serveur Web (et non de l'utilisateur).
 - Les actifs sont mis en cache afin que vous soyez protégé contre les pertes de sessions lorsque votre site Web change.

Quels sont les navigateurs compatibles avec la Session Playback ?

La Session Playback opère sur les navigateurs suivants :

- Internet Explorer 11 et la version supérieure ;
- Edge ;
- Chrome ;
- Firefox ;
- Safari 8 et la version supérieure.

Conseil de pro

Les événements analytiques sont collectés de navigateurs qui ne sont pas dans la liste ci-dessus, mais le Session Playback n'est pas supporté pour les sessions enregistrées sur ces navigateurs.

Activer la Session Playback

Vous êtes maintenant en mesure de « mettre à jour » le niveau de la Session Playback vous-même. Cependant, votre gestionnaire de compte WalkMe sera toujours en mesure de refaire « passer à la version antérieure » le niveau de collecte des analyses d'engagement WalkMe pour vous si vous le désirez.

Pour activer la Session Playback (lecture de session) : allez dans « Settings » (paramètres) > « Admin Settings. » (paramètres d'administration). dans l'Éditeur. L'écran apparaîtra comme suit :

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)