

Utiliser les données Insights

Aperçu général

Les données recueillies via Insights peuvent être utilisées pour identifier les difficultés des utilisateurs pour différents processus sur votre plateforme et identifier les applications WalkMe qui pourraient être utiles pour améliorer l'expérience utilisateur. Vous pouvez également voir les contenus WalkMe les plus efficaces et les utiliser comme modèle pour construire des contenus supplémentaires.

Vous trouverez ci-dessous une section dédiée à chaque page d'Insights et un guide d'utilisation des données issues d'Insights.

Vidéo conseil du mardi



Utiliser les données Overview

Overview contient des données sur tous les utilisateurs uniques de votre plateforme globale. Cette page affiche tous vos utilisateurs, alors que la page Apps Overview n'affiche que vos utilisateurs WalkMe. Utiliser d'autres fonctionnalités WalkMe Insights peut vous aider à identifier les causes de tout changement inattendu dans les activités de vos utilisateurs.

Vous pouvez également utiliser cette page Overview pour voir les changements des données sur les sessions au fil du temps, en fonction du contenu WalkMe que vous créez.

Utiliser les données Apps Overview

Interactions des utilisateurs avec WalkMe

WalkMe n'est disponible que pour un faible pourcentage de mes utilisateurs

L'ajout de contenu WalkMe dans les zones de votre plateforme où le trafic est élevé augmentera le pourcentage de vos utilisateurs qui regardent vos contenus WalkMe. Réfléchissez à la manière dont vous pouvez intégrer des applications WalkMe supplémentaires pour une solution plus robuste.

Les utilisateurs n'interagissent pas avec le contenu WalkMe

Si vous utilisez les règles AutoPlay dans vos WalkThrus, leur lecture est automatique. L'utilisateur n'a pas besoin de déclencher les WalkThrus dans le menu WalkMe.

Placez des Launchers sur une page où les utilisateurs auront probablement besoin d'un WalkThru. Les utilisateurs pourront ainsi plus facilement trouver et lancer la lecture du contenu WalkMe.

Les ShoutOuts apparaissent automatiquement en fonction des règles AutoPlay que vous définissez. Les ShoutOuts vous permettent de vous assurer que les utilisateurs voient le contenu WalkMe quand ils en ont le plus besoin.

Utiliser les données Smart Walk-Thru

Smart WalkThru Analytics : Aperçu

Les objectifs Smart WalkThru ne sont pas atteints

Si les objectifs Smart WalkThru ne sont pas atteints, cliquez sur le titre du Smart WalkThru pour analyser le processus [en détail](#).

Les Smart WalkThrus ne sont pas lus fréquemment

Si un Smart WalkThru n'est jamais lu, pensez à ajouter un Launcher, des règles AutoPlay ou un mini-menu pour augmenter l'engagement des utilisateurs.

Aperçu des Smart WalkThru Analytics : vue détaillée

Les objectifs Smart WalkThru ne sont pas atteints

Si les objectifs Smart WalkThru ne sont pas atteints, consultez la section Smart WalkThru Steps Analysis (analyse des étapes du Smart WalkThru) dans cette vue détaillée. Si vous remarquez une étape où les utilisateurs quittent le WalkThru, examinez cette étape dans l'Éditeur pour vous assurer qu'elle fonctionne comme prévu.

Créez un Funnel en utilisant des Tracked Events pour voir la Session Playback pour ce processus. Pensez à ajouter des conseils supplémentaires au moment où les utilisateurs cessent de suivre le processus.

Réduisez le nombre d'étapes. Les WalkThrus les plus réussis n'ont pas plus de 10 à 12 étapes. Est-ce que l'une de vos étapes en bulle peut être remplacée par un SmartTips ?

Réexaminer les lignes directrices générales sur les meilleures pratiques pour des conseils supplémentaires sur la création de Smart WalkThrus efficaces

Les Smart WalkThrus ne sont pas lus fréquemment

Ajoutez une méthode d'engagement supplémentaire. Les ShoutOuts et les règles AutoPlay peuvent vous permettre de vous assurer que les utilisateurs voient les WalkThrus importants.

Vous pouvez également lier les Smart WalkThrus à d'autres Smart Walk-Thrus pour que les utilisateurs puissent utiliser un WalkThru quand ils effectuent une tâche connexe.

Vérifiez la manière dont le Smart WalkThru se lance. Si l'une des méthodes de démarrage du Smart WalkThru ne fonctionne pas, envisagez de modifier cette méthode d'engagement.

Vérifiez les méthodes de démarrage d'autres Smart WalkThrus similaires. Si une méthode d'engagement est plus efficace pour les autres Smart WalkThrus, envisagez de l'ajouter à ce WalkThru.

Utiliser les données ShoutOut

Les utilisateurs ne cliquent pas sur les boutons d'action des ShoutOuts

Vous devriez peut-être modifier le texte du bouton d'action. Le fait d'étiqueter le bouton d'action avec un texte motivant et appelant à l'action garantit que les utilisateurs comprennent la valeur ajoutée qu'ils obtiendraient en cliquant sur le bouton d'action.

Si les utilisateurs ne cliquent pas sur le bouton d'action de vos ShoutOuts, envisagez de modifier les règles Cancel AutoPlay pour que ce ShoutOut soit lu automatiquement une fois par jour jusqu'à ce que l'utilisateur clique sur le bouton d'action.

L'article sur les meilleures pratiques d'utilisation de ShoutOut peut également vous aider à améliorer les performances de vos ShoutOuts.

Les objectifs ShoutOut ne sont pas atteints

Si les utilisateurs n'atteignent pas les objectifs de vos ShoutOut, vérifiez si cela est dû au fait qu'ils ne cliquent pas sur les boutons d'action. Si les utilisateurs cliquent sur les boutons d'action mais que les objectifs ne sont toujours pas atteints, [vérifiez les objectifs des Smart WalkThru liés](#).

Utiliser les données Launcher

Les utilisateurs cliquent rarement sur un Launcher

Si les utilisateurs cliquent rarement sur un Launcher, ce dernier n'est peut-être pas suffisamment visible par les utilisateurs. Envisagez de modifier la couleur, la position ou le texte du Launcher. Revoyez les meilleures pratiques pour la conception des Launcher pour faire ces ajustements.

Si les utilisateurs ne cliquent jamais sur un Launcher, vous devriez peut-être vérifier les conditions d'affichage du Launcher pour vous assurer qu'il est visible pour tous les utilisateurs.

Utiliser les données SmartTips

Interactions des utilisateurs avec SmartTips

Les utilisateurs n'ont pas vu SmartTips

L'ajout des SmartTips dans les zones de votre plateforme où le trafic est élevé augmentera le pourcentage de vos utilisateurs qui regardent vos SmartTips.

SmartTips ne peut aider les utilisateurs que lorsqu'ils ont déjà atteint la bonne page.

Pour guider les utilisateurs vers la page appropriée, envisagez d'utiliser un Smart WalkThru ou un Shuttle.

Un ensemble de SmartTips est vu plus fréquemment que d'autres

Si vous constatez qu'un ensemble de SmartTips est vu plus fréquemment que d'autres, il peut s'agir d'un processus que les utilisateurs trouvent particulièrement difficile et il pourrait être utile d'ajouter du contenu WalkMe. Envisagez d'ajouter d'autres SmartTips à cet ensemble ou d'ajouter un Smart WalkThru pour guider les utilisateurs dans ce processus.

Utiliser les données du menu et de la recherche

Interactions des utilisateurs avec WalkMe

Les utilisateurs n'accèdent pas au menu WalkMe.

Vous pouvez attirer l'attention de vos utilisateurs sur le menu WalkMe en utilisant la fonctionnalité [Attention Grabber](#) dans votre menu Customization.

Les résultats de recherche n'entraînent aucune action de la part des utilisateurs.

Envisagez d'ajouter des mots-clés à vos contenus WalkMe pour que les utilisateurs trouvent plus facilement le contenu qu'ils recherchent.

Si de nombreux utilisateurs recherchent des conseils sur un problème similaire, il serait probablement utile que vous ajoutiez du contenu WalkMe supplémentaire pour répondre à ce besoin.

Plusieurs utilisateurs ouvrent le menu de recherche sur la même page.

Si les ouvertures du menu ou les actions liées au menu sont bien plus fréquentes sur une page de votre site en particulier, envisagez d'ajouter des méthodes d'engagement supplémentaires pour les Smart WalkThrus sur cette page. Les ShoutOuts, les Launchers et les règles AutoPlay peuvent vous permettre de vous assurer que les utilisateurs voient les WalkThrus importants.

Ajouter des SmartTips à cette page pourrait également donner aux utilisateurs plus d'informations sur le contenu de cette page.

Utiliser les données Session Playback

Associée aux Tracked Events et aux Funnels, la fonctionnalité Session Playback peut vous aider à identifier le moment où les utilisateurs abandonnent un processus particulier. Vous pouvez également utiliser cette fonctionnalité pour comparer les activités des utilisateurs entre les différents navigateurs, plateformes et appareils.

Utiliser les données Tracked Events

Si les utilisateurs n'interagissent pas avec un Tracked Event, vous devriez peut-être envisager d'ajouter du contenu WalkMe supplémentaire (Smart WalkThrus, Launchers ou ShoutOut) pour encourager les utilisateurs à lancer ce processus.

Vous pouvez également combiner plusieurs Tracked Events dans un Funnels, ou filtrer les résultats de Session Playback pour analyser le comportement des utilisateurs concernant ce Tracked Event.