

Insightsデータの活用

概要

Insightsを通じて収集されたデータを活用することで、プラットフォーム上のさまざまなプロセスでユーザーが経験する問題点を特定するとともに全体的なユーザーエクスペリエンスの改善に役立つWalkMeアプリケーションを特定できます。また、使用しているWalkMeコンテンツのうち高い効果を出しているものを確認し、追加のコンテンツを作成するためのガイドとして使用できます。

以下の各セクションでは、Insightsの各ページを取り上げ、Insightsデータを活用する方法についてガイドを提供します。

Overview(概要)データの活用

この概要では、プラットフォーム全体のすべてのユニークユーザーが収集されます。このページにはユーザー全体が表示されますが、Apps Overview(アプリの概要)ページにはWalkMeユーザーのみが表示されます。ここでWalkMe Insightsのほかの機能を使用すれば、全体的なユーザーアクティビティに予想外の変化があった場合にその原因の特定に役立ちます。

この概要ページを使用して、作成したWalkMeコンテンツに基づいて、時間の経過に伴うセッションデータの変化を表示することもできます。

Apps Overview(アプリの概要)データの活用

WalkMeとのユーザーインタラクション

WalkMeを使用できるのが全ユーザーのごく一部に限定されている

トラフィックが多いプラットフォームの領域にWalkMeコンテンツを追加すれば、WalkMeコンテンツが表示されるユーザーの割合が増加します。より強固なソリューション実現のため、追加のWalkMeアプリケーションを組み込む方法を検討してください。

ユーザーがWalkMeコンテンツとインタラクションしていない

AutoPlay Rules(自動再生ルール)を使用すればWalkThruが自動的に再生されるので、ユーザーがWalkMeメニューからWalkThruをトリガーする必要がなくなります。

ユーザーが特定のWalkThruを必要とする可能性が高いページにLauncherを配置すれば、ユーザーがWalkMeコンテンツを見つけて再生しやすくなります。

ShoutOutは設定した自動再生ルールに基づいて自動的に表示されます。ShoutOutは、ユーザーにとって最も重要な場面で、確実にユーザーにWalkMeコンテンツを表示できます。

Smart Walk-Thruデータの活用

Smart WalkThru分析：概要

Smart WalkThruの目標が達成されていない

Smart WalkThruの目標が達成されていない場合は、Smart WalkThruのタイトルをクリックして、プロセスを[より詳細](#)に分析します。

Smart WalkThruが頻繁に再生されていない

Smart WalkThruがまったく再生されていない場合は、Launcherの「AutoPlay」(自動再生)ルール、またはミニメニューを追加して、ユーザーエンゲージメントを改善することを検討してください。

Smart WalkThru分析の概要：詳細ビュー

Smart WalkThruの目標が達成されていない

Smart WalkThruの目標が達成されていない場合は、この詳細ビューのSmart WalkThru Steps Analysis(「Smart WalkThruステップの分析」)セクションを確認してください。多くのユーザーがWalkThruを終了するステップが見つかった場合には、Editorでこのステップを再調査して、ステップが設計どおりに機能していることを確認します。

Tracked Events(「追跡イベント」)を使用してFunnel(「ファネル」)を作成し、このプロセスのSession Playback(「セッションプレイバック」)を表示します。ユーザーがプロセスに従うのを止めてしまう時点でガイダンスを追加することを検討してください。

ステップの数を減らします。最も有効なWalkThruの長さは、10~12ステップ以下です。バルーンステップをSmartTip置き換えることを検討してください。

効果的なSmart WalkThruの構築に関する追加のガイダンスについては、全般的なベストプラクティスガイドラインを参照してください。

Smart WalkThruが頻繁に再生されていない

別のエンゲージメント方法を追加します (ShoutOutとAutoPlay (自動再生) ルールを使用すれば、ユーザーに確実にWalkThruを表示できます。

Smart WalkThruをほかのSmart Walk-Thruにリンクすることで、ユーザーは関連するタスクの完了に共通のWalkThruを使用することもできます。

Smart WalkThruがどのように開始されているかを確認します (Smart WalkThruを開始する方法のいずれかが機能していない場合は、そのエンゲージメント方法の修正を検討してください。

ほかの類似したSmart WalkThruのイニシエーターを確認します。ほかのSmart WalkThruでより効果的なエンゲージメント方法があれば、このWalkThruにその方法を追加することを検討してください。

ShoutOutデータの活用

ShoutOutのAction Button (アクションボタン) がクリックされていない

アクションボタンのテキストの変更を検討します。アクションボタンに行動を促す魅力的なラベルを付ければ、ユーザーはアクションボタンをクリックすることで得られる価値を確実に理解できます。

ユーザーがShoutOutのアクションボタンをクリックしていない場合は、Cancel AutoPlay (自動再生のキャンセル) ルールを調整し、ユーザーがアクションボタンをクリックするまでこのShoutOutを1日1回自動再生することを検討してください。

ShoutOutのパフォーマンスを向上させるには (ShoutOutのベストプラクティスの記事も参照してください)。

ShoutOutのGoal (ゴール) に到達していない

ユーザーがShoutOutのゴールに到達していない場合は、ShoutOutのアクションボタンがクリックされていないことが原因かどうかを確認します。アクションボタンがクリックされているのにゴールに到達していないのであれば、 [リンクされたSmart WalkThruのゴールを確認](#)してください。

Launcherデータの活用

Launcher が頻繁にクリックされていない

Launcherが頻繁にクリックされていない場合、ユーザーに表示されていないか、ユーザーが気づいていない可能性があります。Launcherの色、位置、またはテキストの調整を検討してください。これらの調整については、Launcher設計のベストプラクティスを参照してください。

Launcherがまったくクリックされていない場合は、Launcherの表示条件を確認し、すべてのユーザーにLauncherが表示されることを確かめます。

SmartTipデータの活用

SmartTipとのユーザーインタラクション

ユーザーがSmartTipを表示しない

トラフィックの多いプラットフォームの領域にSmartTipコンテンツを追加すれば、SmartTipコンテンツが表示されるユーザーの割合が増加します。

SmartTipが役に立つのは、ユーザーが既に正しいページに到達している場合のみです。ユーザーを適切なページに誘導するには、Smart WalkThruまたはShuttleの使用を検討してください。

1つのSmartTipセットがほかと比べてより頻繁に表示されている

1つのSmartTipセットがほかのSmartTipセットよりも頻繁に表示されている場合、これはユーザーにとって特に分かりにくいプロセスであり、ほかのWalkMeコンテンツを追加すればさらに大きなメリットを得られる可能性があります。このセットにほかのSmartTipを追加したり、このプロセスについてユーザーをガイドするSmart WalkThruを追加したりすることを検討してください。

Menu & Search (メニューと検索) データの活用

WalkMeとのユーザーインタラクション

ユーザーがWalkMeメニューにアクセスしていない

Customize (カスタマイズ) メニューの [Attention Grabber](#) (注目表示) 機能を使用すれば、WalkMeメニューがより簡単にユーザーの目に留まるようにすることが

検索結果がユーザーのアクションにつながない

WalkMeコンテンツにキーワードを追加し、ユーザーが探しているコンテンツを見つけやすくすることを検討してください。

多くのユーザーが同様の問題に関するガイダンスを検索している場合、そのニーズに対応するためにWalkMeコンテンツを追加するよい機会です。

複数のユーザーが同じページで検索メニューを開く

サイト上の1つのページで大量のMenu Open(メニューオープン)またはMenu Action(メニューアクション)が発生している場合は、このページのSmart WalkThruに別のエンゲージメント方法を追加することを検討してください(ShoutOut(LauncherおよびAutoPlay(自動再生)ルールを使用すれば、ユーザーは重要なWalkThrusを見られるようになります。

このページにSmartTipを追加すると、このページに表示される情報に関して追加のコンテキストをユーザーに提供できます。

Session Playback(セッションプレイバック)データの活用

Session Playback(セッションプレイバック)は、Tracked Event(追跡イベント)およびFunnel(ファネル)と組み合わせると、ユーザーが特定のプロセスに従うのを停止するポイントを特定するのに役立ちます。このプレイバックを使用することで異なるブラウザ、プラットフォーム、デバイス間のユーザーアクティビティを比較することもできます。

Tracked Event(追跡イベント)データの活用

Tracked Event(追跡イベント)でインタラクションが発生していない場合、別のWalkMeコンテンツ(Smart WalkThru(LauncherまたはShoutOut)を追加して、ユーザーにこのプロセスの開始を促すことを検討してください。

また、複数の追跡イベントをFunnel(ファネル)に組み入れたり、セッションプレイバック結果をフィルタリングしたりすることで、この追跡イベントに関するユーザー行動を分析できます。