

Insightsセッションプレイバックのレベル

概要

セッションプレイバックとはWalkMeインサイトで利用可能なデータ収集（デフォルトでは無効）のレベルです。セッションプレイバックを有効にすると、インサイトはDocument Object Model (DOM) で発生するすべてのことをキャプチャし、すべてのアセットのコピーを保存して、この情報をWalkMeサーバーに送信します。これにより、ユーザーセッションが正確に再現されていることを確認できます。

セッションプレイバックデータはInsightsで最大1年間アクセスできます。

注意：

EUデータセンターはセッションセッションプレイバックをサポートしていません。

ユースケース

セッションプレイバックデータ収集レベルのユースケースには以下が含まれます：

- ユーザーがお客さまのウェブサイトにもどのように関与しているかを直接見ること；
- [Funnel](#) のドロップ・オフ・ポイントにドリルダウンすることでユーザーがウェブサイトのフローを完了していない理由を確認すること
- ユーザーがイライラする事柄と理由を表示すること；
- サポートチームがサービスレベル、回答時間、平均解決時間を改善できるよう支援すること；
 - ユーザー/ QA チームからのバグレポートをセッションの記録に添付できるため、試行錯誤によってバグを再現する必要がなくなります。
- 以下の事柄を理解すると共に改善します：
 - オンボーディング；
 - 機能の採用；
 - コンバージョン率。

セッションプレイバックでどのようなデータが収集されるか？

セッションプレイバックは、[WalkMeエンゲージメントアナリティクス](#)と[Digital Experience Analytics \(DXA\)](#)が収集するものと以下のデータを収集します：

- マウスの位置；
- ページの HTML スナップショットと変更；
- (ユーザーからではなく)ウェブサーバーから直接収集されるパブリックアセット (画像、CSS など)。
 - アセットはキャッシュされるため、ウェブサイトが変更されてもセッションを失うことは

ありません。

セッションプレイバックと互換性があるブラウザはどれですか？

セッションプレイバックは以下のブラウザで稼働します：

- Internet Explorer 11 以降；
- Edge;
- Chrome;
- Firefox;
- Safari 8 以降。

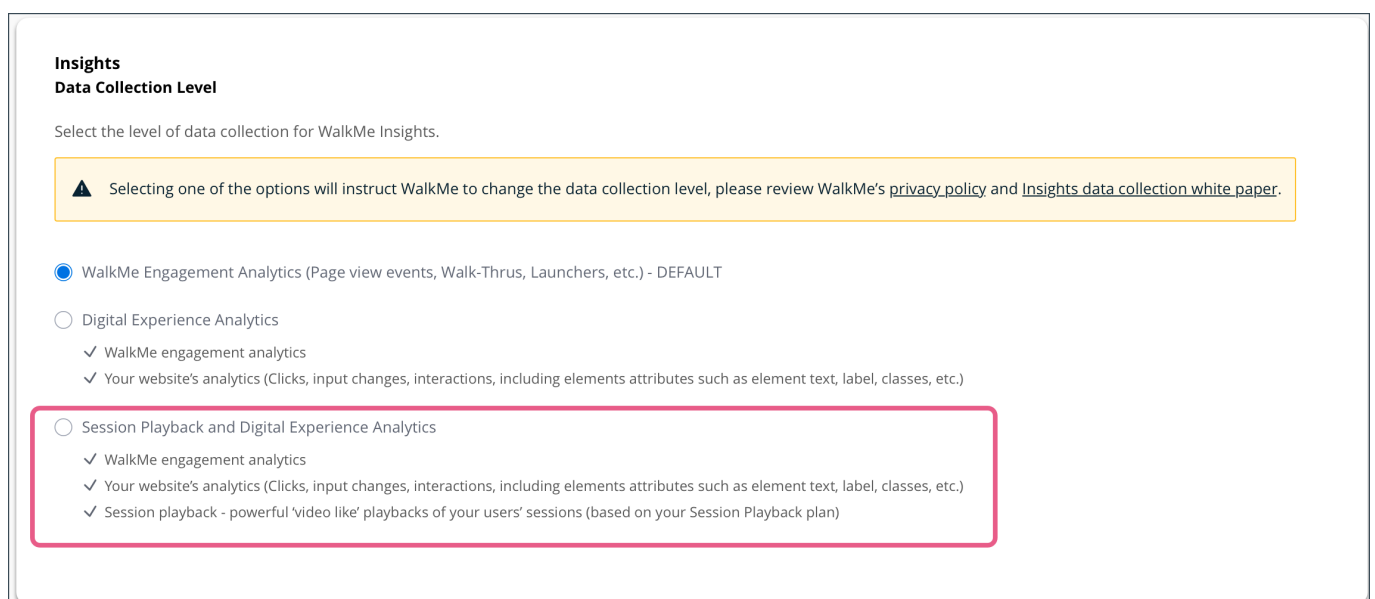
ヒント

アナリティクスイベントは上記のリストではなくブラウザから収集されますが、セッションプレイバックは、これらのブラウザに記録されたセッションでサポートされていません。

セッションプレイバックを有効にする

これでセッションプレイバックレベルに自身を「アップグレード」することができます。ただし、WalkMeアカウントマネージャーは必要に応じて収集レベルをWalkMe Engagement Analyticsまで「ダウングレード」して設定することができます。

セッションプレイバックを有効にするには：エディターで「設定」>「管理者の設定」にナビゲートします。画面は以下のように表示されます：



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)