インサイト – WalkMe Analyticsエクスペリエンス

WalkMe Analytics – インサイト

WalkMeインサイトはWalkMeの一体型分析プラットフォームです。お使いの製品上のすべてのWalkMeアイテムと一般ユーザーの行動について中心的な分析機能を提供します Funnel ファネル）やSession Playback セッションプレイバック）などの機能が組み込まれたインサイトは、次のようなメリットを提供します。

- リアルタイムの分析を実現
- WalkMeソリューションとその下にあるウェブサイトの両方に対するエンドユーザーのエンゲージメントを追跡
- エンドユーザーのアプリ内セッションを正確に再現して表示

Digital Adoption Institute

- DAIの***Insights*」のコース**を受講しましょう
- DAIアカウントはお持ちですか？ サインアップはこちらから

Insights Reports インサイトレポート）

Insights Reports（インサイトレポート）ページでは、インサイトの標準レポートとカスタムレポートの表示や、エクスポート、購読を行うことができます。レポートを購読すると、スケジュールに従って、選択した受信者リストにメールが送られます。

ユースケース

- より生のデータ形式や外部ツールでインサイトを分析
- インサイトユーザーではない人も含めて、より多くの人とレポートを共有
- インサイトの検索やフィルターを使用せずにKPIの進捗状況に関する定期的な最新情報をスケジュールして受信

注：インサイトで利用可能なデフォルトレポートを確認してください。 カスタムレポートが必要な場合

は、カスタマーサクセスマネージャーまたはWalkMeの担当者にお問い合わせください。

Digital Experience Analytics（DXA）（旧称（UBT）

Digital Experience Analytics（DXA）は、インサイトで有効にできるデータ収集レベルです。 DXAでは、インサイトはユーザーがウェブサイト上のHTMLエレメントを扱うすべてのインタラクションをキャプチャします。

これには以下のものが含まれます：

- クリック
- ページ表示
- 入力変更
- キー押下
- フォーム送信
- エレメント選択

インサイトはこの情報をWalkMeサーバーに送信します。 これにより各種のインサイトツールとダッシュボードの使用をカスタマイズすることができます。

注：アカウントでDigital Experience Analytics（DXA）が有効になれば、無制限のユーザー行動分析が表示されます。 データはインサイトで過去1年分が利用可能になります。

セッションプレイバック

セッションプレイバックは、インサイトで有効にできるデータ収集のレベルです。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。これによって、過去に発生したものとリアルタイムで発生しているものの両方でユーザーセッションの正確な再構成を表示できます。

アカウントでセッションプレイバックを有効にすると、デフォルトで1,000セッションのセッションプレイバックが表示されます。 再生の限度を超えて収集されたセッションは、引き続きイベントのレポートおよび分析に使用できますが、セッションプレイバックには利用できません。 WalkMeの担当者に連絡して、追加のセッションを購入することができます。

注：セッションプレイバックデータは、インサイトで過去1年分が利用可能になります。

プライバシー

WalkMeインサイトは、機密情報などを含む可能性のあるデータを収集します。このためWalkMeは、収集したデータをフィルタリングし、エンタープライズレベルのセキュリティ手法を使用して記録されたセッションを転送、保存、アクセスするため、次のような徹底的な対策を講じています（対策は以下に限定されません）。

- 検閲設定により構成する、機密情報や潜在的に危険な情報の記録を回避するためのオンザフライで実行されるデータフィルタリング。
- 訪問者のブラウザーがHTTPSを使用してウェブアプリケーションにアクセスしている際には、SSL、RSA暗号化付きSHA-256、を使用（以下の重要な注意を参照してください）。

プライバシーの維持：

- キーストロークと入力：インサイトのデフォルト設定では、どの入力に対してもキーストロークを記録しません。 この設定は変更できますが、通常は推奨されません。
- パスワード：インサイトがパスワード入力を記録することは絶対にありません。
- 検閲設定：セッションプレイバックで完全に検閲され記録から除外される要素を指定できます。検閲はHTML ID属性とClass名に基づいて設定できます。

データインテグレーション

WalkMeインサイトは、エンドユーザーがソフトウェアをどのように操作するかについて有意義なデータを収集しますが、
この情報が少数の人しか利用できないのでは、この情報を最大限に活用できません。 WalkMeのインテグレーションセンターでは、すべてのチームがWalkMeを使用して、ビジネスの成果を改善するデータ駆動型の意思決定を行うことができます。

インサイトからのデータは指定した仕様に基づいてレポートにプッシュされます。 次に、シンプルウィザードを使用して、このデータをシステムのフィールドに直接マップできます。

WalkMeとSalesforceのインテグレーション

Data Integration Centerを使用すると、WalkMeインサイトからのデータにSalesforceでアクセスし、ワークフロー、レポートおよびアクティビティで使用できます。 このデータは、24時間ごとに協定世界時の午前8時に同期されます。

使用方法
Salesforceインテグレーションを使用してWalkMeインサイトデータをSalesforceオブジェクトにプッシュすることで、エンドユーザーの行動について理解を深めることができます。
セットアップを行っている最中に、データをプッシュする先のSalesforceオブジェクトとインサイトのカスタムレポートに従ってSalesforceにプッシュするデータを選択します。

カスタムレポートの一意の識別子（通常はメールアドレスまたはGUI）とSalesforceオブジェクトの一意の識別子（通常はメールアドレス）の間に一致が見つかれば、そのオブジェクトにインサイトレポートのデータをプッシュできます。

- 任意のSalesforceオブジェクトと同期可能
- Salesforceのサンドボックス環境と本番環境の両方に同期可能

認証方法
Salesforce OAuth 2.0の認証方法を使用して、エンドユーザーの（当社が保管する）トークンを取得します。 このアクセス権は、Salesforce管理者が取り消すか、システム内でアカウント接続を切断することで随時取り消すことができます。
要件

- ターゲットのSalesforceオブジェクトにカスタムフィールドを追加できるのはSalesforce管理者だけです。必要であればSalesforce管理者に連絡します。
- WalkMeにOAuth 2.0承認を許可してSalesforceオブジェクトのメタデータを読み取り、更新するには、Salesforce管理者アクセス権またはModifyAllData権限を持つSalesforceユーザーが必要です（このアクセス権は、Salesforce 管理者がいつでも取り消せます）。

WalkMeとGainsightのインテグレーション

Data Integration Center（データインテグレーションセンター）を使用してWalkMeインサイトからのデータをGainsightにプッシュし、ワークフロー、レポートおよびアクティビティで利用することができます。 このデータは、24時間ごとに協定世界時の午前8時に同期されます。

使用方法
Gainsightインテグレーションは Salesforceのインテグレーションに基づいています。 Salesforceインテグレーションを使用すると、WalkMeインサイトデータをSalesforceオブジェクトにプッシュできます。そしてそのデータをGainsightで使用してエンドユーザーの行動について理解を深めることができます。

セットアップを行っている最中に、データをプッシュする先のSalesforceオブジェクトとインサイトのカスタムレポートに従ってSalesforceにプッシュするデータを選択します。

カスタムレポートの一意の識別子（通常はメールアドレスまたはGUI）とSalesforceオブジェクトの一意の識別子（通常はメールアドレス）の間に一致が見つかれば、そのオブジェクトにインサイトレポートのデータをプッシュできます。

- 任意のSalesforceオブジェクトと同期可能
- Salesforceのサンドボックス環境と本番環境の両方に同期可能

認証方法

Salesforce OAuth 2.0の認証方法を使用して、エンドユーザーの（当社が保管する）トークンを取得します。 このアクセス権は、Salesforce管理者が取り消すか、システム内でアカウント接続を切断することで随時取り消すことができます。

要件

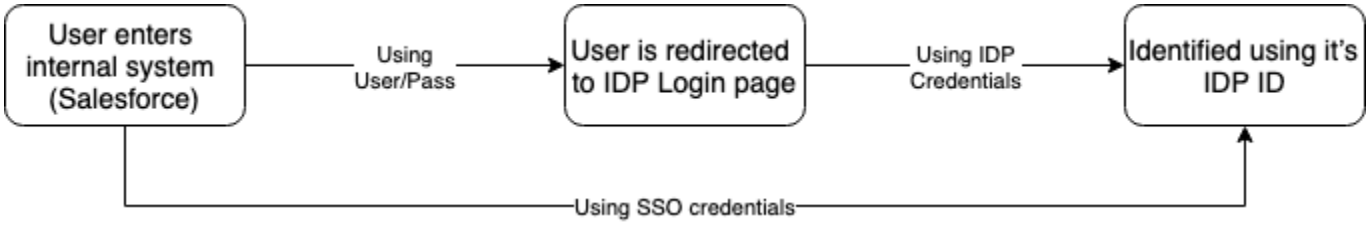
- ターゲットのSalesforceオブジェクトにカスタムフィールドを追加できるのはSalesforce管理者だけです。必要であればSalesforce管理者に連絡します。
- WalkMeにOAuth 2.0承認を許可してSalesforceオブジェクトのメタデータを読み取り、更新するには、Salesforce管理者アクセス権またはModifyAllData権限を持つSalesforceユーザーが必要です（このアクセス権は、Salesforce 管理者がいつでも取り消せます）

WalkMeのGainsightインテグレーションに関する詳細は、このサポート記事をご覧ください。

IDPインテグレーション

IDP Integration（IDPインテグレーション）は、エンドユーザーのID検証、コンテンツのセグメンテーション機能の強化、ユーザーの行動監視の拡張のために利用できます。 すべての異なるシステムで利用可能で、信頼でき安全な共通のユーザーIDを提供するため、さまざまな変数を使用してシステムごとに一意のユーザーIDを定義する必要がありません。

IDPインテグレーションは現在、OktaおよびG-Suiteシステムでサポートされています。
エンドユーザーフロー：



S3 Outgoingインテグレーション

S3へのOutgoingインテグレーション は、スケジュールに基づいてAmazon Simple Cloud Storage（S3）バケットにインサイトレポートをエクスポートできます。 そしてこれを使用してデータウェアハウスまたはBIツールに接続することで、システムをさらに分析するとともに、組織内のほかの人がWalkMeエンゲージメントを見ることができるようになります。

インテグレーションを作成する前に、以下が利用できることを確認してください。

- An Amazon S3バケット。 インテグレーションに特化したものを作成することを推奨します。
- エクスポートしたいすべての情報を表示するレポートがインサイトに存在すること。

S3バケットとインテグレーションできる限り、ほとんどのBI ツールまたはデータウェアハウスコネクターは、定義するパスに従ってファイルを取得するように設定できます。

S3 Incomingインテグレーション

S3 Incomingインテグレーション は、S3上にあるサードパーティーのソフトウェアをWalkMeに接続できます。 インテグレーションでは属性を取得してWalkMeにデータを入力します。WalkMeは、外部シス

テムからのデータを分析とコンテンツのセグメンテーションに使用します。

ユースケース

CRMの属性に基づいてターゲットを絞りWalkMeコンテンツを表示できます。

- サイトの「プレミアムユーザー」にのみシャウトアウトを表示。
- 自社の特定部門の従業員を対象にスマートウォークスルーを表示。

カスタマーサポートや成功（ServiceNow、Zendeskなど）の属性に基づいてターゲットを絞りWalkMeコンテンツを表示できます。

- 2つ以上のサポートチケットを開いたすべての顧客にNPS調査を表示。

Webhooks

Webhooks（別名コールバック）を使用すると、サードパーティーのAPIをトリガーしたりWalkMeイベントデータを分析プラットフォームに追加したりすることでワークフローにWalkMeを直接組み込むことができます。

APIインテグレーションは、多くの場合リソースを大量に消費し、サードパーティーツールによる制限があるため、一定の間隔を置いて実行されます。 大規模なデータセットを更新する場合はこれで問題ありませんが、即時性が重要なデータに遅延が発生し、場合によっては配信される前にデータが古くなりすぎることもあります。

イベント自体がトリガーするWebhooksなら、任意のシステムにリアルタイムのWalkMeイベント情報を配信できます。 つまり、遅延なく情報を受け取ることができるため、チームは即時性が重要な情報に基づいて即座に対応できるようになります。

Webhooksはサーバー間の呼び出しを使用して安全にデータを転送し、開発作業の必要はありません。 WalkMeのWebhooksは、GETまたはPOSTメソッドのあらゆるHTTP呼び出しをサポートしています。 ペイロードはJSONであることが必要です。

ユースケース

- Webhookのユースケースには以下のようなものがあります。
- お使いの分析ツールやBI ツールにリアルタイムのWalkMeイベントを追加できます。
  - WalkMeイベントに基づいてサードパーティ（APIをトリガー。 実装例には以下が挙げられます。
  - ウォークスルーのゴールに到達したら即座にSlack通知を受信。
  - エンドユーザーが販促用シャウトアウトをクリックしたらマーケティングリストにユーザーを追加。
  - エンドユーザーがWalkMeサーベイを提出して追加のヘルプを要請した場合にZendeskチケットを作成。
  - オンボーディングタスクを完了したユーザーをスプレッドシートに追加することでオンボーディングを追跡
  - エンドユーザーがWalkMe NPS Survey（NPS調査）を完了したらメールを受信

Webhooksを構成する方法の詳細については、サポート記事をご覧ください