

# コミュニケーションセンター分析

## 概要

コミュニケーションセンター分析は、通知パフォーマンスとユーザーエンゲージメントに関して次のようなメトリックを含む貴重なインサイトを提供します：

- ターゲットとなった受信者数
- 通知を受け取った人数
- 通知を表示した人数
- クリックしたボタン数

これらの分析は、**デスクトップ**と**モバイルワークステーション**ビューの両方を対象としており、コミュニケーション戦略を最適化し、ユーザーインタラクションを強化するのに役立ちます。

## 情報の確認

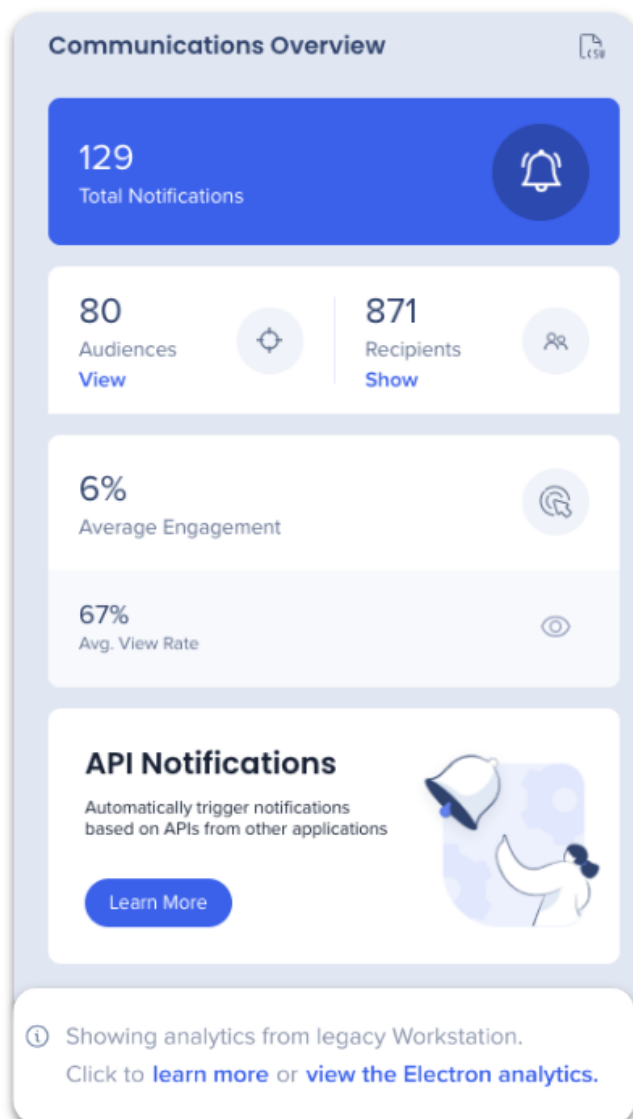
コミュニケーションセンターに入ると、サイドにすべての通知の分析を表示するパネルが表示されています。クリックすることで、各通知に関するインサイトをさらに表示できます。

ComCenterから、実際にどんな分析が得られるのか確認してみましょう。

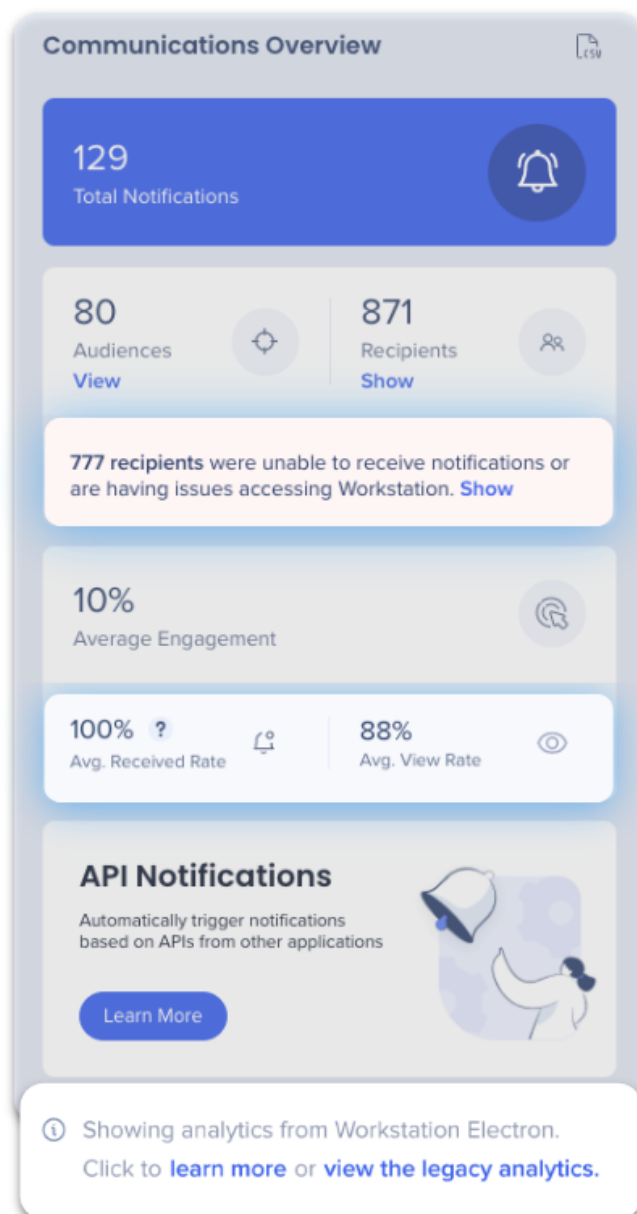
## コミュニケーションの概要

ComCenter Analyticsは、公開された通知、アクティブオーディエンス、受信者、エンゲージメント率、受信率、および表示率など、通知のパフォーマンスに関する貴重なインサイトを提供します。分析ではまた、包括的なレポート作成のためにレガシーとエレクトロンワークステーションのセッションを区別します。

## Legacy analytics overview



## Electron analytics overview



エレクトロン分析がデフォルトビューですが、この2つは切り替えることができます。

トグルをクリックして「Communications（コミュニケーション）」の概要で利用可能な各メトリックを拡大し、詳細を確認します。

- **Total Notifications（全通知）**：過去90日間に公開された**アクティブ**、**予定済み**、**完了した通知**の総数。アーカイブとドラフトは除きます。
- **オーディエンス**：アクティブなオーディエンスの総数。ライブで更新。
- **受信者**：通知を送信された個人の総数（オーディエンスにいる個人の数を含む）。ページを開くと更新。

- **通知を受信していない受信者を表示**：すべての潜在的なワークステーション参加者。 ページを開くと更新。
  - 非アクティブなユーザーは含まれていません。
  - 詳細は「受信者のアクティビティ」を参照してください。
- **平均エンゲージメント**：通知でアクションボタンをクリックしたユニークなユーザーの割合と、過去90日間に通知を閲覧したユーザーの総数。 ほぼリアルタイムに更新。
  - 詳細については、「通知インサイト」セクションを参照してください。
- **Avg. 受信率**：まだ見ていなくとも再生するために通知を送信済みのユーザーの割合に対する、通知を送信されたターゲット受信者の総数。 ほぼリアルタイムに更新。
  - 詳細については、「通知インサイト」セクションを参照してください。
- **Avg. 表示率**：通知を閲覧した従業員の割合と、通知を受信した閲覧していない人数。
  - 詳細については、「通知インサイト」セクションを参照してください。

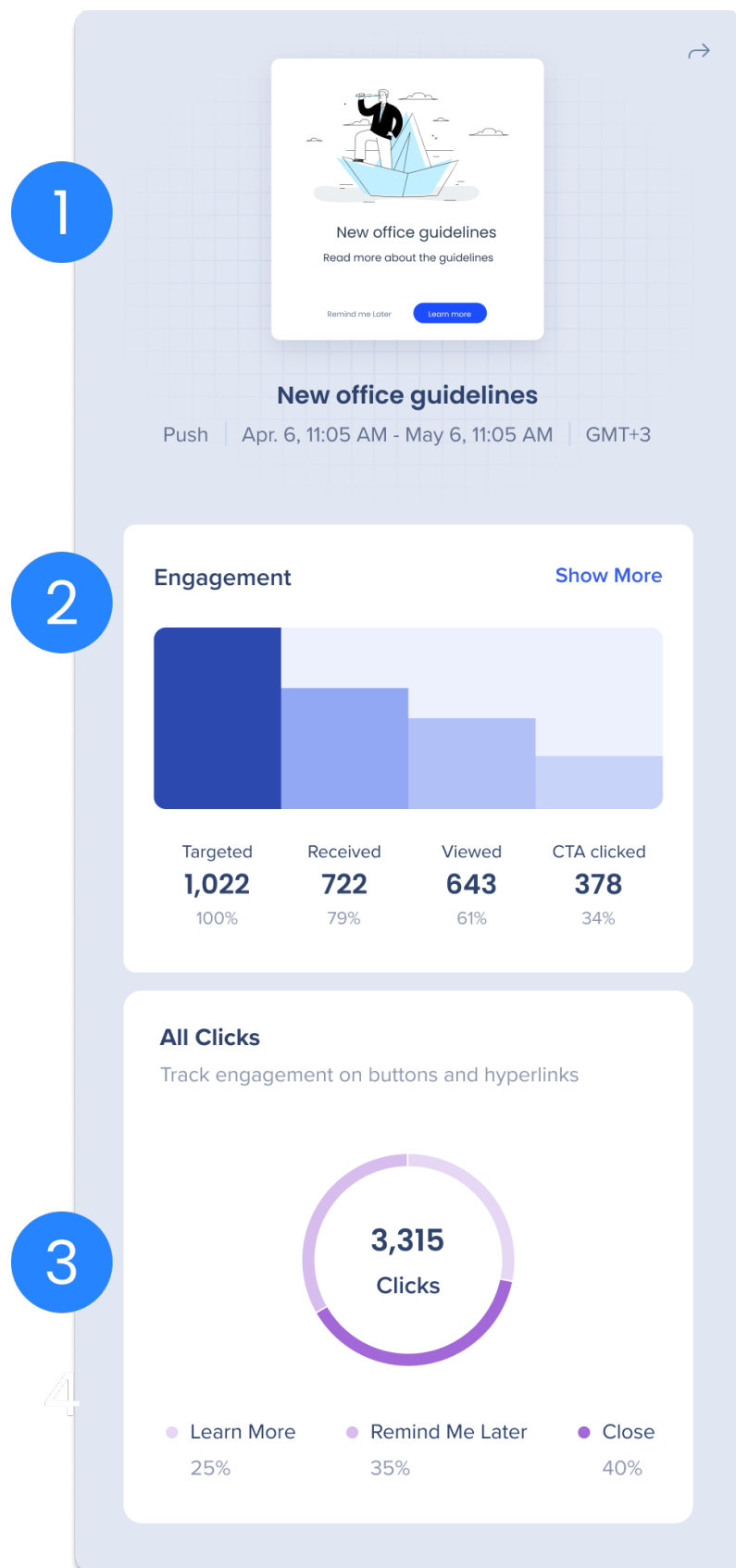
## レガシー分析の動作

[レガシーワークステーションの通知分析（概要と個別通知の両方）は、インサイトでのみ利用できます。](#) インサイトレポートには、レガシーとエレクトロンワークステーションの両方のセッションが表示されます。 インサイトレポートをフィルタリングして、レガシーワークステーションにユーザーセッションのみを表示するには：

- ☐ **オペレーションシステムバージョン -> が -> ELECTRONではない** というフィルタ条件を追加しました

## 個人通知の分析

通知をクリックして、個人通知分析を表示します。



## (1) 通知をプレビューする

通知の種類、送信日時の範囲を含む通知のプレビューを参照してください。

## (2) エンゲージメント

棒グラフは、ターゲットとする受信者、通知を受け取った受信者、通知を表示した受信者、アクションへのメインコールボタンをクリックした受信者など、通知のパフォーマンスに関するインサイトを提供します。

バーの1つにカーソルを合わせると、デスクトップとモバイルの各メトリックとビューの説明を含むツールチップが表示されます。

ドロップダウンを拡大して、各エンゲージメント分析の詳細をご覧ください。

**ターゲット：**通知のライフサイクル中の適格な受信者数

Learn more about targeted recipients...

受信者がターゲットとなるのは、選択したオーディエンスにリストされているアクティブワークステーションユーザーまたは個人受信者として表示される場合です。ターゲット受信者数は、新しいユーザーがオーディエンスに追加された場合、または通知のライフタイム中にユーザーがアクティブになったかどうかによって変更されます。

- アクティブユーザーと見なされる条件の詳細については、「受信者のアクティビティ」セクションを参照してください。

**受信済み：**通知が配信された受信者数

Learn more about received...

通知がライブの状態を受信者がワークステーションにログインすると、通知が「受信済み」と見なされます。

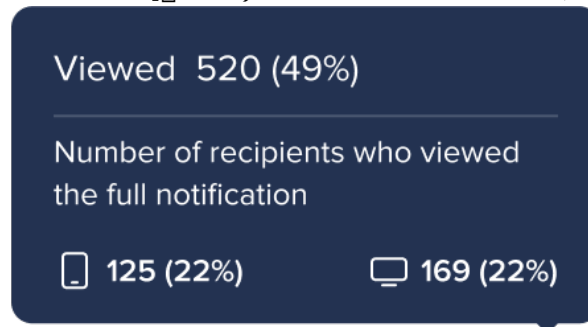
たとえば、通知が7日間ライブの状態となる予定の場合、受信者が7日目の終わりまでログインしている限り、通知を受信します。通知は、[Notification]通知) ページにあります。ただし、通知のタイムラインが終了(8日目)した後にワークステーションにログインすると、通知は受信されず[Notification]通知) ページの通知にアクセスできなくなります。

**表示済み：**全通知を表示した受信者数

表示済みの詳細...

受信者が通知の全文を表示した場合、通知は「表示済み」と見なされますが、これは次の条件で発生します。a) 初回送信時にデスクトップに通知ポップアップが表示された b) [Viewed]表示済み) 列のワー

クステーションホバーの [Notification] (通知) ページから通知を開き、モバイルとデスクトップのエン



ゲージメントを表示した :

**クリックしたCTA :** アクションのメインコールをクリックした受信者数

**エンゲージメントをもっと表示するボタン**

詳細表示ボタンについて詳しくはこちら...

[詳細表示]をクリックして、この通知で最大のクリック数、通知を表示した回数、およびアクションの呼び出しをクリックした回数の上位50人の受信者を一覧表示するポップアップを開きます。検索バーで受信者を検索し、トップ50にいない場合でもエンゲージメントを確認します。

通知のすべての受信者のエンゲージメントをダウンロードするには [CSVをエクスポート] をクリックします。

### (3) すべてのクリック

通知内の各ボタンまたはハイパーリンクのクリック総数内訳を表示する円グラフ。

- 以下のアクションを伴うボタンのみが計算に含まれます :
  - 次回リマインダーを表示
  - 翌日リマインダーを表示
  - 閉じる
  - メニューを開く (モバイルでは利用できません)
  - インラインハイパーリンク (アイテムラベルとしてURLを表示)

接続の問題がある場合...

まれに、表示イベントなしのクリックイベントが発生する場合があります。これは通常、インターネット接続の問題により表示イベントが見逃されたのが原因です。

レガシーとエレクトロンの両方でターゲット数が同一なのはなぜですか？

ここをクリックすると、分析の違いに関する詳しい説明が表示されます...

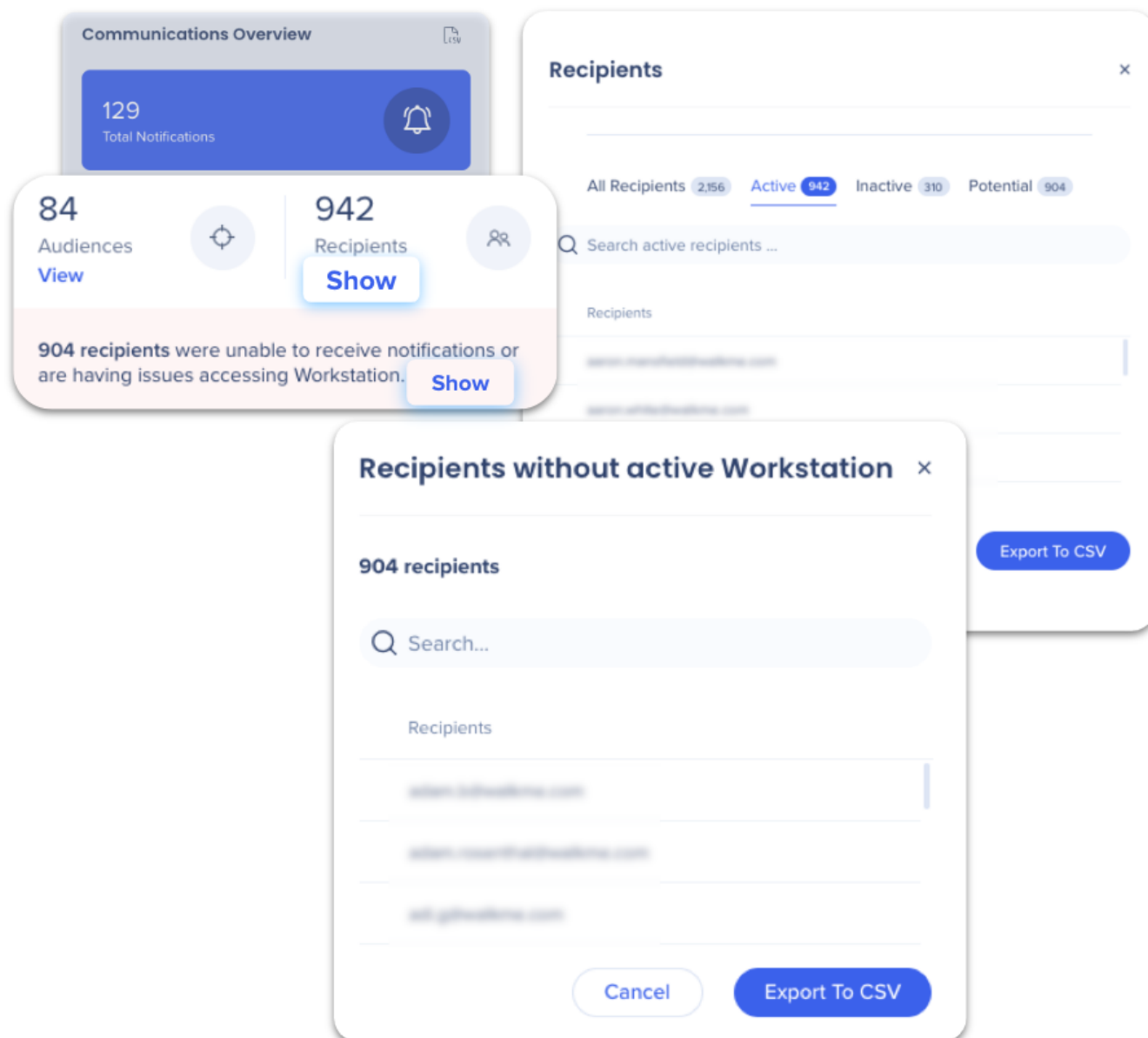
受信、表示、およびクリックメトリクスは、通知に関与した受信者がトリガーしたイベントに基づいています。レガシーバージョンまたはエレクトロンバージョンで受信者エンゲージメントが発生したかどうかによって、2つの分析を切り替える際の数異なります。

ターゲット数は、使用しているワークステーションバージョンに関係なく、通知を公開した時点のアクティブな（およびターゲット）受信者数です。ComCenterは、レガシーとエレクトロンバージョンの両方からアクティブユーザーを表示する機能、その数がレガシーと新しい分析モードの両方で同一、**サポートされているすべてのバージョンからユーザー**を含む機能をサポートしています。

エレクトロンワークステーションからのそのコンテンツのイベントが表示されているにも関わらず、レポートされているWSの新しいエレクトロンバージョンのユーザー数が少ないことがわかっている場合、問題が発生している可能性があります。

## 受信者のアクティビティ

すべてのオーディエンス（すべての受信者を含む）の受信者のアクティビティを表示できます。



## ComCenterの概要から：

1. 右の分析パネルに移動します。
2. a. **Recipients**（受信者）で**Show**（表示）をクリックして、すべての受信者のアクティビティを表示します。  
b. 通知を受信できなかった受信者の横で、**Show**（表示）をクリックして、アクティブなワークステーションのない受信者のリストを表示します。

定義は何ですか？

- **アクティブ**：Workstationはサインインされ、ユーザーは過去30日間に通知を受信することができました

- アクティブとは□Workstationをアクティブに使用しているということではなく、到達可能であるということの意味します。 [Workstationエンゲージメント全体の分析については□Workstationダッシュボードをご覧ください。](#)
- **非アクティブ**：最後のWSアクティビティは30日前～180日前でした
- **潜在的**：WSアクティビティが検出されなかったか、または最後のセッションが180日以上前でした
  - これは**アクティブなワークステーションのない受信者**でもあります。

Click here to learn more about potential vs inactive users...

**潜在的ユーザーと非アクティブユーザー**：非アクティブユーザーとは、過去にアクティブだったユーザーですが、最後にワークステーションをロードまたはログインした期間が30日前～180日前でした。180日経過した時点で、非アクティブユーザーが潜在的タブになります。

ワークステーションにログインしたことがないが□IDPの外部のソース（統合センタ□CSVアップロードなど）から識別子がわかっているユーザーは潜在的なユーザーとみなされます。

## CSVにエクスポート

- エクスポートは、選択したタブから受信者のリストをプルします
- エクスポートに含まれるのは：
  - ID□メール）
  - ステータス（アクティブ、非アクティブ、潜在的）
  - 最後にアクティブだった時点 – 日付+時間

## 分析をCSVにエクスポートする方法

通知ページ→コミュニケーション概要：

1. **CSVにエクスポートアイコン**をクリックします
2. **フォーム**に必要な事項を入力します。
  - a. エクスポートしたいデータの日付範囲を選択します。
  - b. データを受け取るユーザーのメールアドレスを入力します。
  - c. メールに含まれるメモを追加します。
3. **CSVをエクスポート&送信**をクリックします。

クリックして□CSVに含めるデータを確認します...

**CSVに含まれるデータ**：

- 通知ID
- 通知タイトル
- 外部タイトル
- クリエイター
- 作成日

- Last Modified (最終更新日)
- パブリッシュ日
- タイプ
- ステータス
- 受信
- 表示
- クリック
- エンゲージメント率

#### オーディエンスエクスポートの制限

エクスポートできるのは、最大10,000人の受信者のみです。 サイズがそれ以上のレポートについては、お客様からCSMに連絡する必要があります。