Das WalkMe-Widget wird nicht angezeigt

Problem

Das WalkMe-Widget auf meiner Website wird nur zeitweise oder gar nicht angezeigt. Woran liegt das?

Mögliche Lösung

Es gibt einige Einstellungen, die dazu führen können, dass Ihr Widget nicht angezeigt wird. Werfen Sie einen Blick auf jedes einzelne und finden Sie die Lösung:

Ist Ihr Editor geöffnet?

Ihr Widget und die veröffentlichten Inhalte werden nicht angezeigt, wenn der Editor geöffnet ist. Schließen Sie zuerst den Editor und starten Sie dann Ihren Browser neu, um Ihre veröffentlichten WalkMe Inhalte zu sehen.

Ist der Menu Organizer Ihres Editors leer?

Wenn Sie den Menu Organizer nicht mit Inhalten ausgefüllt haben und ihn veröffentlicht haben, wird das Widget nicht angezeigt.

So finden Sie den Menu Organizer:

1. Gehen Sie zur Konsole > Menu Organizer oder folgen Sie diesem Link: console.walkme.com/menu
2. Fügen Sie **Inhalte** zum Menu Organizer hinzu.
3. Klicken Sie auf **Publish** (Veröffentlichen).

Wenn der Menu Organizer leer ist, bedeutet das, dass keine Elemente veröffentlicht wurden und das WalkMe-Widget nicht angezeigt wird. Sobald Sie Walk-Thrus erstellt und veröffentlicht haben und diese im Menu Organizer (auf der rechten Seite) angezeigt werden, ist auch das Widget vorhanden.

Erfahren Sie mehr über das Hinzufügen von Inhalten und Veröffentlichungen.

Ist Ihr Widget so segmentiert, dass es nur für bestimmte Benutzer angezeigt wird?

Wenn Ihr Widget so segmentiert ist, dass es nur für bestimmte Benutzer oder in bestimmten Szenarien angezeigt wird, ist dies möglicherweise die Hauptursache für das Problem.

Überprüfen und anpassen der Regeln für die Widget-Segmentierung:

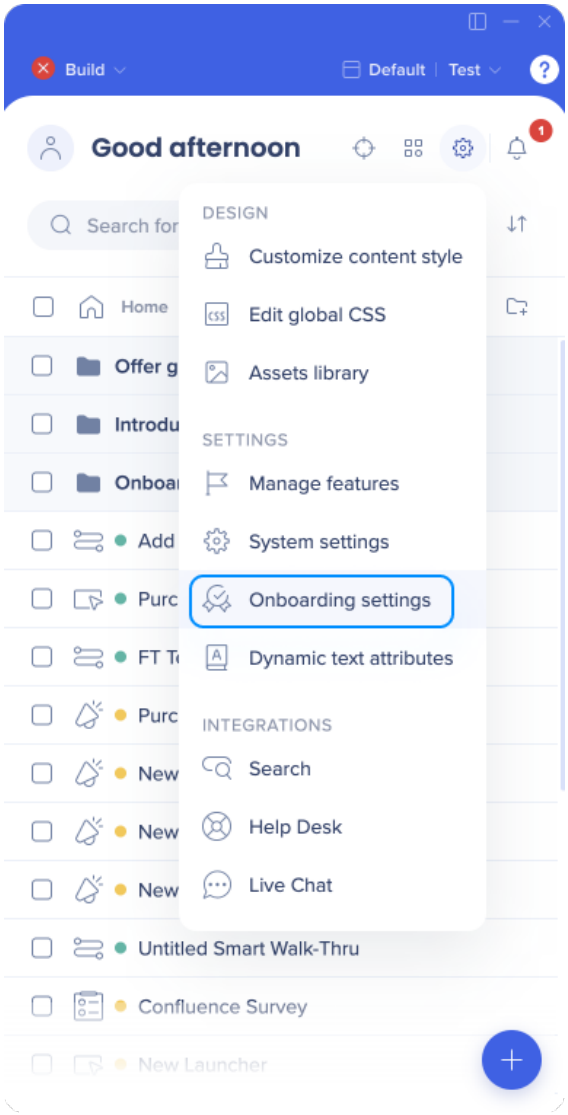
Vom **Editor** aus

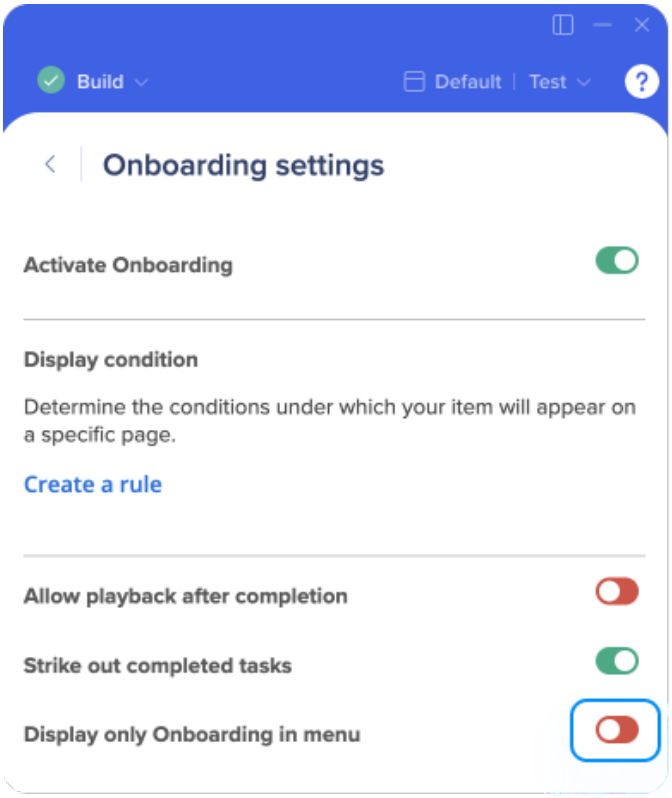
1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Customize** (Anpassen).
2. Klicken Sie im **Customize Player** auf die Registerkarte **Einstellungen**.
3. Gehen Sie zu „**Display Conditions**“ (Anzeigebedingungen) und überprüfen Sie, ob irgendwelche Regeln das Erscheinen Ihres Widgets verhindern.
4. Führen Sie eine leere Veröffentlichung in Ihrer gewünschten Umgebung durch, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:
    1. Klicken Sie auf die Registerkarte „Publish“.
    2. Klicken Sie auf „Publish“.
    3. Deaktivieren Sie alle Walk-Thrus.
    4. Wählen Sie Ihre gewünschte Umgebung aus.
    5. Klicken Sie auf „Publish to Test/Production“ (Veröffentlichen zu Test/Produktion).

Ist Ihr Player-Menü so eingestellt, dass nur Onboarding angezeigt wird?

Wenn Ihr Player-Menü so eingestellt ist, dass nur Onboarding angezeigt wird und keine Onboarding-Aufgaben veröffentlicht sind, wird das Widget nicht angezeigt.

Das Menü wird leer angezeigt, wenn keine Inhalte veröffentlicht werden oder wenn keine Onboarding-Elemente im Menü vorhanden sind.


Build
Default | Test
Good afternoon
Search for
Home
Offer g
Introdu
Onboa
Add
Purc
FT T
Purc
New
New
New
Untitled Smart Walk-Thru
Confluence Survey
New Launcher
DESIGN
Customize content style
Edit global CSS
Assets library
SETTINGS
Manage features
System settings
Onboarding settings
Dynamic text attributes
INTEGRATIONS
Search
Help Desk
Live Chat



1.

Ausschalten/einschalten von „Display Only Onboarding“ (Nur Onboarding anzeigen):

1. Klicken Sie im **Editor**, auf das Dropdown-Menü **Alle Elemente** > Wählen Sie **Onboarding** aus
2. Klicken Sie auf das blaue **Einstellungen** Symbol**.**
3. Aktivieren/deaktivieren Sie den Funktionswechsel auf **„Display Only Onboarding in Menu“** (Nur Onboarding im Menü anzeigen).

Ist WalkMe auf Ihrer Website aktiviert?

So stellen Sie fest, ob WalkMe auf Ihrer Website aktiviert ist:

1. Öffnen Sie Entwickler-Tools (drücken Sie F12 oder klicken Sie mit der rechten Maustaste auf >„Inspect Element“ (Element überprüfen).
2. Wählen Sie die Registerkarte „Console“ (Konsole) aus.
3. Geben Sie in der Konsole „WalkMeAPI“ ein und klicken Sie auf „Enter“ (Eingabetaste). Wenn kein Fehler oder keine nicht definierte Meldung aufgetreten ist, dann ist WalkMe aufrufbar.
4. Wenn WalkMe aufrufbar ist, ist es auf Ihrer Website aktiviert. Wenn es nicht aufrufbar ist, ist WalkMe auf Ihrer Website nicht aktiviert. Weitere Informationen zu anderen Lösungen

Gibt es ein Problem mit dem Code, wenn WalkMe über das Snippet aktiviert wird?

Wenn Sie das Snippet in Ihre Website eingebettet haben, überprüfen Sie anhand der folgenden Schritte, ob das Snippet korrekt eingebettet ist:

1. Gehen Sie zur Registerkarte „Publish >Snippet“ (Snippet veröffentlichen) und stellen Sie sicher, dass WalkMe aktiviert ist: http://screencast.com/t/JMIVh3CH
2. Versichern Sie sich, dass das Produktions-Snippet in Ihre Produktion eingebettet ist.
3. Versichern Sie sich, dass Ihr Test-Snippet in Ihre Testumgebung eingebettet ist.

Wenn WalkMe über eine Erweiterung aktiviert ist, sind Ihren Prozessen neue URLs hinzugefügt worden?

Wenn Sie eine Erweiterung für die Bereitstellung von WalkMe verwenden und neue URLs zu Ihren Prozessen hinzugefügt haben, die bei der Erstellung der Erweiterung nicht berücksichtigt waren, dann wenden Sie sich bitte mit der Bitte um Unterstützung an Ihren Customer Success Manager (Kundenbetreuer).

Sind Inhalte (im Gegensatz zum Widget selbst) segmentiert, um nur für bestimmte Benutzer zu erscheinen?

Wenn Ihr Inhalt segmentiert ist, um für bestimmte Benutzer oder nur in bestimmten Szenarien zu erscheinen, einschließlich des Hinzufügens dieses segmentierten Inhalts zu einer bestimmten Menü-Registerkarte (Menü) kann dies die Ursache für das Problem sein.

Möglicherweise müssen Sie die Regeln für den gegebenen Inhalt anpassen, um den Inhalt in einer veröffentlichten Umgebung zu überprüfen.

Benötigen Sie noch weitere Hilfe? Kontaktieren Sie den Support.