

---

# Engagement Methods (Engagement-Methoden)

Wie möchten Sie, dass die Benutzer auf Ihre Smart Walk-Thrus zugreifen? WalkMe bietet eine Vielzahl von Methoden, mit denen Sie Ihren Benutzern Schulungen, Support und Werbung anbieten können. In diesem Artikel erfahren Sie mehr über die verschiedenen Möglichkeiten, wie Benutzer mit Ihren Smart Walk-Thrus und anderen WalkMe Ressourcen interagieren können.

## Kurzfassung

Der Aufbau einer erfolgreichen Implementierung ist viel mehr als die Erstellung einer Reihe von Smart Walk-Thrus, die die Benutzer durch wichtige Prozesse führen. Eine erfolgreiche Implementierung ist eine Gesamtlösung, die alle Vorteile der WalkMe Apps und Funktionen nutzt, um den Benutzern den Support zu bieten, den sie brauchen, wannimmer sie ihn brauchen und auf die Art, wie sie ihn brauchen.

Einige Methoden des Engagements erfordern mehr Initiative des Benutzers, andere weniger. Überlegen Sie je nach Geschäftsziel, wie die Benutzer am sinnvollsten auf die in WalkMe verfügbaren Ressourcen zugreifen können. Im Folgenden finden Sie einige Vorschläge für Methoden, die von Unternehmen eingesetzt werden können:

1. **Verwenden Sie WalkMe, um Supportanfragen zu reduzieren:** Verwenden Sie Methoden des Engagements, die es den Benutzern ermöglichen, bei Bedarf auf den Support zuzugreifen. Konfigurieren und organisieren Sie das Player-Menü so, dass es einfach zu bedienen ist und zu den benötigten Smart Walk-Thru- oder Support-Ressourcen navigiert, sodass es zu einem 24/7-Support-Center wird. Erstellen Sie ein ShoutOut, um neue Benutzer zu ermutigen, sich über den Support in WalkMe zu informieren. Platzieren Sie Launchers dort, wo Sie glauben, dass die Benutzer sofortige Hilfe benötigen.
2. **Verwenden Sie WalkMe für Onboarding und Schulungen:** Setzen Sie Methoden des Engagement ein, die die Benutzer dazu ermutigen, Schulungen zu absolvieren und sie auf die Lernressourcen aufmerksam machen. Verwenden Sie Onboarding-Listen, um Benutzer dazu zu bringen, Smart Walk-Thrus zu absolvieren, die ihnen wichtige Prozesse vermitteln. Fördern Sie das Onboarding mit einem ShoutOut. Im Anschluss an eine formale Schulung zu einem Prozess kann ein E-Mail-Permalink die Website starten und einen Smart Walk-Thru starten, der dem Benutzer eine Auffrischung des Gelernten bietet. Um den Benutzern eine neue Funktion beizubringen, können Sie einen Smart Walk-Thru so einstellen, dass er zum entsprechenden Zeitpunkt automatisch abgespielt wird.
3. **Verwenden Sie WalkMe, um kostenlose Benutzer zu kostenpflichtigen zu machen:** Verwenden Sie Methoden des Engagements, die weniger Eigeninitiative der Benutzer

erfordern. Konfigurieren Sie beispielsweise einen „Welcome balloon“ (Willkommensballon), der automatisch abgespielt wird, sobald ein Benutzer Ihre Website aufruft, und der ihm Hilfe anbietet und ihn auf den Teil lenkt, den Sie hervorheben möchten. Diese proaktive Methode ermutigt einen Benutzer, einen bestimmten Weg einzuschlagen, anstatt sich darauf zu verlassen, dass er sich auf Ihrer Website zurechtfindet. Platzieren Sie Launchers an strategisch günstigen Stellen, um maximales Engagement mit Ihrer Website zu gewährleisten. Verwenden Sie Onboarding, um die wichtigsten Funktionen Ihrer Plattform hervorzuheben.

Die verfügbaren Methoden zur Einbindung eines Smart Walk-Thru sind:

- **Player-Menü:** Platzieren Sie den Smart Walk-Thru im Player-Menü. Das Player-Menü gibt den Benutzern die Möglichkeit, Support dann zu finden, wenn sie ihn benötigen.
- **ShoutOut:** Verwenden Sie einen ShoutOut mit einer Aktionsschaltfläche, um einen Smart Walk-Thru zu starten. ShoutOuts erstellen einen starken Aufruf zum Einrichten des Smart Walk-Thru
- **Auto Play:** Konfigurieren Sie einen Smart Walk-Thru so, dass er automatisch gestartet wird. Auto Play (Automatisches Abspielen) stellt sicher, dass Ihr Benutzer den Smart Walk-Thru nutzt.
- **Launcher:** Platzieren Sie einen Launcher, der den Smart Walk-Thru auf der entsprechenden Seite startet. Launchers ermöglichen Benutzern, leicht Hilfe zu finden, wenn sie sie brauchen
- **Onboarding-Liste:** Einen Smart Walk-Thru mit einer Aufgabe verknüpfen. Aufgaben zwingen die Benutzer, einen Prozess als Teil ihrer Schulung zu absolvieren
- **Permalink:** Erstellen Sie einen Permalink, der Ihre Website öffnet und den Smart Walk-Thru startet. Permalinks ermöglichen den Benutzern den Zugriff auf den Smart Walk-Thru über eine E-Mail oder eine externe Support-Website

Lesen Sie weiter, um mehr darüber zu erfahren, welche Methoden des Engagements für Sie geeignet sind.

## Funktionsweise

### Player Menu

Das Player-Menu erscheint in der Registerkarte des Widgets und ist ein zentrales Repository (Speicherort) für alle Smart Walk-Thrus, Ressourcen und Shuttles. Nachdem Sie eines dieser Elemente erstellt haben, wird es automatisch im Player-Menü angezeigt, sobald es veröffentlicht wird. Sie können die Anzeige im Player-Menü deaktivieren, indem Sie sie aus dem Menü-Organisator entfernen.

Die Benutzer können das Player-Menu nach allem durchsuchen, was sie brauchen. Sie sind nicht darauf angewiesen, außerhalb zu suchen, um ihre Aufgaben zu erledigen. Besucher und kostenlose Testbenutzer, die nicht mit Ihrer Website vertraut sind, können einfach nach Hilfe suchen und die

entsprechenden Tutorials für verschiedene Prozesse starten. Auf diese Weise wird das Player-Menü zu einer integrierten Wissensdatenbank und einem Suchwerkzeug, in dem alle relevanten Support-Informationen an einem Ort untergebracht sind.

Es gibt einige Dinge, die Sie berücksichtigen sollten, wenn die Benutzer Smart Walk-Thrus über das Player-Menü abspielen.

Berücksichtigen Sie die Erfahrungen der Benutzer bei der Interaktion mit dem Player-Menü. Je benutzerfreundlicher es ist, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie es benutzen. Die Benutzer werden die Elemente im Player-Menü eher verwenden, wenn sie unkomplizierte und klare Namen haben. Ob „Wie erstelle ich einen Lead“, „Erstellen Sie einen Lead“ oder „Erstellen eines Leads“, halten Sie sich konsequent an die Namenskonventionen. Für Smart Walk-Thrus, die auf Marketing oder Werbung abzielen, sollten Sie einen auffälligeren Namen verwenden, z. B. „Enter to Win!“ (Machen Sie mit, um zu gewinnen!) Auf Wunsch können Sie auch eine Beschreibung hinzufügen, um zusätzliche Informationen zu erhalten.

Überlegen Sie, wie die Benutzer das Player-Menü wahrscheinlich verwenden werden und passen Sie die Smart Walk-Thru-Anzeigen entsprechend an. Schauen sich Ihre Benutzer das Player-Menü aus Neugierde an, um mehr über Ihre Website zu erfahren? Diese Benutzer werden eher durch das Player-Menü blättern, daher ist es besonders wichtig, die Segmentierung zu nutzen, damit nur relevante Elemente angezeigt werden und die Nutzer nicht mit Informationen überhäuft werden. Suchen die Benutzer vielleicht nach Hilfe bei der Fehlerbehebung? Diese Nutzer verwenden eher das Suchfeld, um den Smart Walk-Thru zu finden, der sie interessiert, als zu scrollen. Stellen Sie sicher, dass geeignete Schlüsselwörter festgelegt sind.

Das Player-Menü allein ist nicht immer die beste Engagement-Methode. Wenn ein Benutzer zum Beispiel nicht weiß, dass es einen Smart Walk-Thru gibt, nicht daran denkt, nach ihm zu suchen oder nicht glaubt, dass er ihn braucht, sollten Sie eine andere Methode versuchen, die weniger Initiativen des Benutzers erfordert, wie zum Beispiel einen Launcher oder ShoutOut. Wenn ein Smart Walk-Thru nur in einer ganz bestimmten Situation relevant ist, sollten Sie eine andere Methode verwenden, die den Benutzer zu diesem Zeitpunkt aktiv anspricht, oder den Smart Walk-Thru so segmentieren, dass er nur auf einer relevanten Seite erscheint.

## ShoutOuts

ShoutOuts können mit einer Aktionsschaltfläche erstellt werden, die einen Smart Walk-Thru oder eine Ressource, ein Shuttle, eine Survey, einen SmartTip festlegt oder das Player-Menü öffnet. ShoutOuts lenken die Aufmerksamkeit des Benutzers auf eine wichtige Nachricht und schaffen einen starken Aufruf, eine Aktion zu starten.

Wichtig ist, dass ShoutOuts nur dann wirksam sind, wenn sie den richtigen Benutzer zur richtigen Zeit erreichen. Wenn sie falsch konfiguriert sind, erreicht der ShoutOut den Benutzer möglicherweise nicht zum richtigen Zeitpunkt oder er wird zu oft abgespielt und stört den Benutzer. Überprüfen Sie sorgfältig Ihre Einstellungen für die Segmentierung und die automatische Wiedergabe. Wenn die Regel „Automatische Wiedergabe“ oder „Segmentierung“ zutreffend ist, wird

der ShoutOut automatisch abgespielt. Überprüfen Sie ebenfalls die Einstellungen zum Abbrechen der automatischen Wiedergabe. Legen Sie beispielsweise fest, dass der ShoutOut erst dann aufhört, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche „Aktion“ geklickt hat, um sicherzustellen, dass er den Smart Walk-Thru gesehen hat. Alternativ können Sie den ShoutOut so einstellen, dass er erst aufhört zu spielen, wenn das Ziel des Smart Walk-Thru erreicht oder eine Onboarding-Aufgabe abgeschlossen wurde. Verwenden Sie den Regeltyp „User Activity - Onboarding Task“ (Benutzeraktivität - Onboarding-Aufgabe), damit die Wiedergabe so lange fortgesetzt wird, bis der Benutzer das für die Aufgabe mit dem entsprechenden Smart Walk-Thru konfigurierte Ziel erreicht hat.

Ändern Sie das Design, die Farben und den Stil des ShoutOuts, um die Aufmerksamkeit des Nutzers zu maximieren. Verwenden Sie den Rich-Text-Editor, um im Text des ShoutOut auf andere Smart Walk-Thrus zu verlinken, einen dynamischen Text oder ein Video einzufügen. [Lesen Sie mehr dazu »](#)

## Auto Play (Automatische Wiedergabe)

Ein Smart Walk-Thru oder ein ShoutOut mit Auto Play (automatischer Wiedergabe) wird für Ihren Benutzer abgespielt, ohne dass dieser aktiv werden muss. Die automatische Wiedergabe ist besonders nützlich, wenn ein Benutzer nicht weiß, dass ein WalkMe-Element verfügbar ist, oder nicht daran denkt, selbst nach Hilfe zu suchen. Wenn es einen Prozess gibt, bei dem häufig Fehler gemacht werden, sollten Sie die automatische Wiedergabe verwenden. Jeder Smart Walk-Thru oder ShoutOut mit aktivierter automatischer Wiedergabe wird automatisch gestartet, wenn die von Ihnen festgelegte automatische Wiedergaberegeln „Wahr“ ist.

WalkMe kann sehr proaktiv sein und mit Ihren Benutzern in Kontakt treten, sobald sie Ihre Website aufrufen. Wenn Sie möchten, dass ein neuer Mitarbeiter in Ihre Anwendung einsteigt und genau weiß, was er zu tun hat, ohne sich auf seinen Vorgesetzten, Schulungen oder Onboarding-Sitzungen verlassen zu müssen. WalkMe kann Benutzer über neue Website-Änderungen, neue Funktionen oder Prozesse mit einem Popup-Ballon benachrichtigen, der so konfiguriert werden kann, dass er entweder an bestimmten Tagen oder für bestimmte Benutzergruppen oder Benutzerprofile erscheint. [Lesen Sie mehr dazu »](#)

## Launcher

Wenn sie angeklickt werden, können Launchers einen Smart Walk-Thru starten, eine Ressource, eine Survey oder ein Shuttle aktivieren, einen ShoutOut oder eine Reihe von SmartTips abspielen. Launchers binden die Benutzer ein und bieten gleichzeitig einen angemessenen Kontext für Ihre Hilfe, um Nutzer zu unterstützen, die sich auf komplizierten Seiten befinden oder mit komplexen Aufgaben konfrontiert sind. Launchers können einen Smart Walk-Thru starten, der einen Call-to-Action (Aufruf zum Handeln) in einen Prozess verwandelt, dem der Nutzer leicht folgen kann. Launchers werden auch häufig verwendet, um mit einer Survey Feedback von den Benutzern einzuholen oder sie zu Vorlagen oder Formularen weiterzuleiten.

Launchers schlagen Hilfe an strategischen Punkten vor und heben neue Funktionen hervor, um ein maximales Engagement zu gewährleisten. Sie können strategisch auf bestimmten Seiten platziert

werden, auf denen Sie zum Handeln auffordern oder besondere Funktionen hervorheben möchten, um das Engagement und die Konversionsraten zu erhöhen. Launchers können ebenfalls dazu beitragen, Verwirrung zu beseitigen – bei der Entscheidung, von einer kostenlosen zu einer kostenpflichtigen Website zu wechseln, ist die Einfachheit der Navigation durch Ihre Website immer ein wichtiger Faktor. Wenn sich ein Benutzer auf Ihrer Hilfeseite befindet, können Launchers erscheinen, die ihn auffordern, einen Smart Walk-Thru für verschiedene Prozesse, mit denen er Schwierigkeiten hat, zu vollziehen. Wenn ein Benutzer es bis zu einem bestimmten Punkt in einem Prozess geschafft hat, aber Schwierigkeiten hat, das Ende zu erreichen, kann alternativ ein Launcher in der Mitte eines Prozesses platziert werden, um den Benutzer bei der Beendigung des Prozesses zu unterstützen. [Lesen Sie mehr dazu »](#)

## Permalink

Permalinks sind direkte Links zu Ihrer Website, die beim Anklicken automatisch einen Smart Walk-Thru starten. Ein Permalink ist ideal, um Benutzer anzusprechen, die sich gerade nicht auf Ihrer Website befinden. Verwenden Sie einen Permalink in E-Mails, Newslettern und sozialen Medien, um Benutzer auf eine Seite umzuleiten und einen Smart Walk-Thru zu starten. Diese Links können in andere Ressourcen eingebettet werden, um einen „Click Me“-Call-to-Action (Klick mich-Handlungsaufwurf) anzubieten, der den Benutzer sofort durch einen Prozess führt.

Senden Sie beispielsweise eine E-Mail, die Benutzer über eine neue Funktion informiert, mit einem Permalink, der Ihre Website öffnet und einen Smart Walk-Thru startet, der Benutzer durch die Verwendung der neuen Funktion führt, oder senden Sie eine Willkommens-E-Mail an neue Kontoinhaber mit einem Permalink, der Benutzern hilft, den Onboarding-Prozess zu beginnen. Mit einem Permalink können Sie Benutzern WalkMe-Zugang geben, auch wenn sie nicht auf Ihrer Website sind, aber zu dem Zeitpunkt, zu dem die Benutzer ihn voraussichtlich brauchen, anstatt auf Schulungen oder Teambesprechungen zu warten. [Lesen Sie mehr dazu »](#)

## Verwandte Ressourcen

- Erfahren Sie mehr über [bewährte Verfahren für Smart Walk-Thrus](#)
- Lesen Sie mehr über [die Erstellung von Zielen, um den Erfolg des Benutzers zu verfolgen und einen Wert anzuzeigen](#)
- Lesen Sie mehr über weitere Methoden, um mit Animationen, einem Attention Grabber (Aufmerksamkeitsblickfang) oder CSS die Aufmerksamkeit auf WalkMe auf Ihrer Website zu lenken.