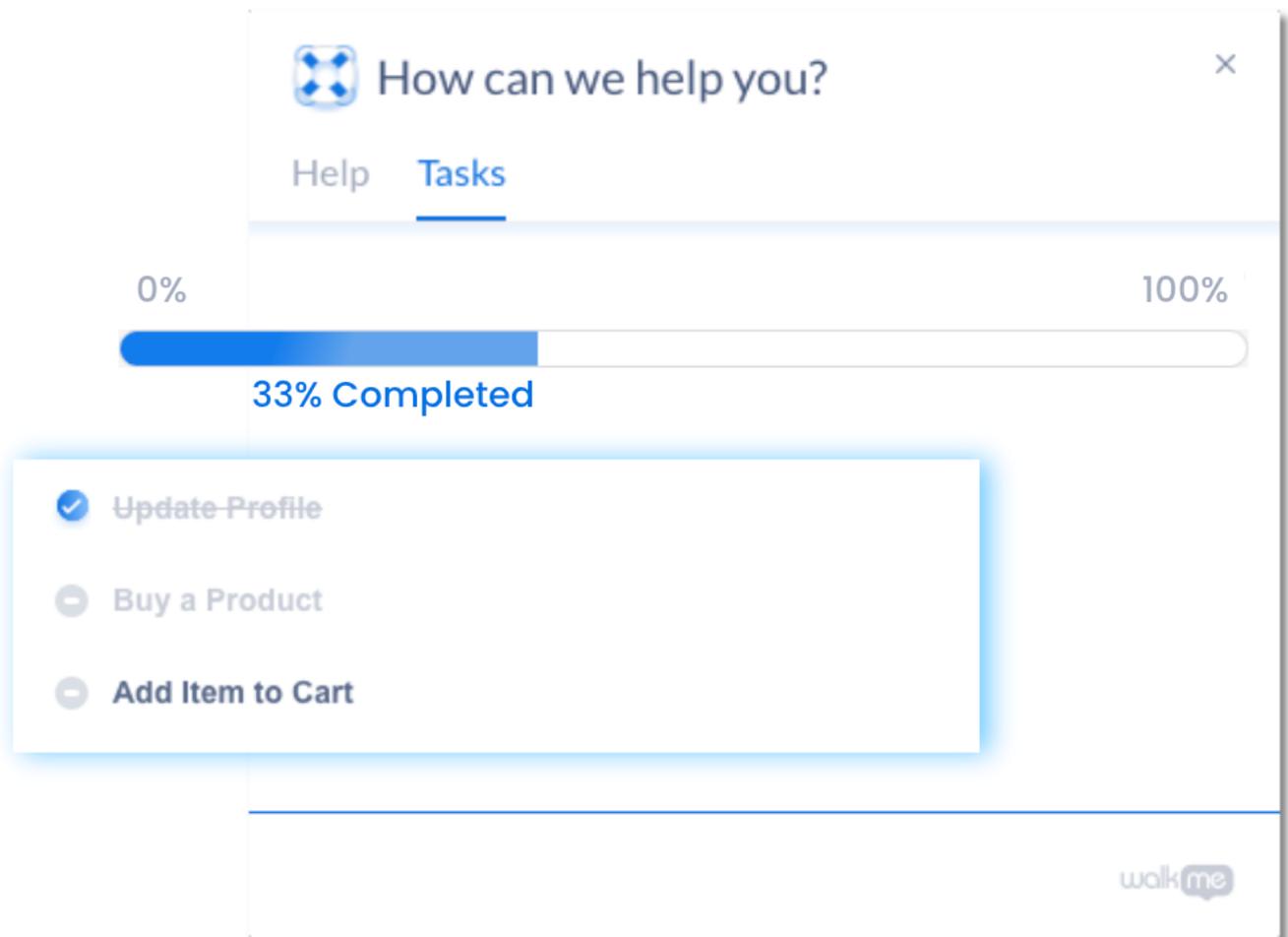


Onboarding-Aufgaben: Leitfaden für die ersten Schritte

Kurzübersicht

Onboarding-Aufgaben können verwendet werden, um eine Checkliste für Schulungszwecke zu erstellen, die Umwandlungsraten von kostenlosen zu kostenpflichtigen Benutzern zu verbessern oder die Produktakzeptanz zu beschleunigen.

Onboarding-Aufgaben bestehen aus [Smart Walk-Thrus](#) sowie Video- und Artikel-[Ressourcen](#), die der Registerkarte „Aufgaben“ im [WalkMe](#)-Menü hinzugefügt werden. Diese Checkliste ermöglicht es Benutzern, ihren Fortschritt zu sehen, während sie sich durch die Aufgaben bewegen, was die Benutzererfahrung verbessert und sie dazu bringt, mehr Aufgaben zu erledigen und sich mit WalkMe zu beschäftigen.



□ Digital Adoption Institute

- Sehen Sie sich den [Kurs Onboarding Tasks](#) im DAI an
- Sie haben noch kein DAI-Konto? [Melden Sie sich hier an.](#)

Anwendungsfälle

Beschleunigung der Einarbeitung

Zeigen Sie den Benutzern einen klaren und direkten Weg zum erfolgreichen Abschluss der Einarbeitungsphase auf. Erstellen Sie beispielsweise eine Aufgabenliste mit allen Aufgaben, die für einen neuen Mitarbeiter für den Einstieg erforderlich sind, wie etwa das Erstellen eines Profils, das Lesen der Unternehmensrichtlinien, das Beantragen von Leistungen für Mitarbeiter und das Einrichten eines Spesenkontos.

Verbesserung der Konversionsraten

Beseitigen Sie Unklarheiten beim Kunden und gestalten Sie Ihr Produkt attraktiv und einfach. Erstellen Sie beispielsweise eine Checkliste, in der die Funktionen Ihres Produkts aufgeführt werden und die Kunden zum Handeln anregt.

Förderung der Produktakzeptanz

Verbessern Sie das Kundenerlebnis und fördern Sie deren Loyalität, indem Sie die Bindung der Kunden an Ihre Website intensivieren. Erstellen Sie beispielsweise eine Checkliste, die den Benutzer durch alle für den Einstieg erforderlichen Abläufe führt.

Funktionsweise

Die im Rahmen einer Onboarding-Liste gestellten Aufgaben werden mit Smart Walk-Thrus oder mit bereits von Ihnen zusammengetragenen Ressourcen erstellt. Im Editor erstellen Sie eine Onboarding-Aufgabe und fügen einen Smart Walk-Thru oder eine Ressource hinzu.

Die Liste der Onboarding-Aufgaben wird im Menü auf einer separaten Registerkarte von den anderen Menüelementen angezeigt. Wenn der Benutzer eine Aufgabe anklickt, wird WalkMe das zugehörige Walk-Thru oder die Ressource starten.

Nach Abschluss einer Aufgabe wird der Fortschritt des Benutzers in der Fortschrittsleiste aktualisiert. Sie haben die Möglichkeit, Aufgaben nach deren Erledigung zu streichen und auf Wunsch auch eine erneute Wiedergabe zu ermöglichen.

Beim Erstellen einer Aufgabe können Sie Folgendes tun:

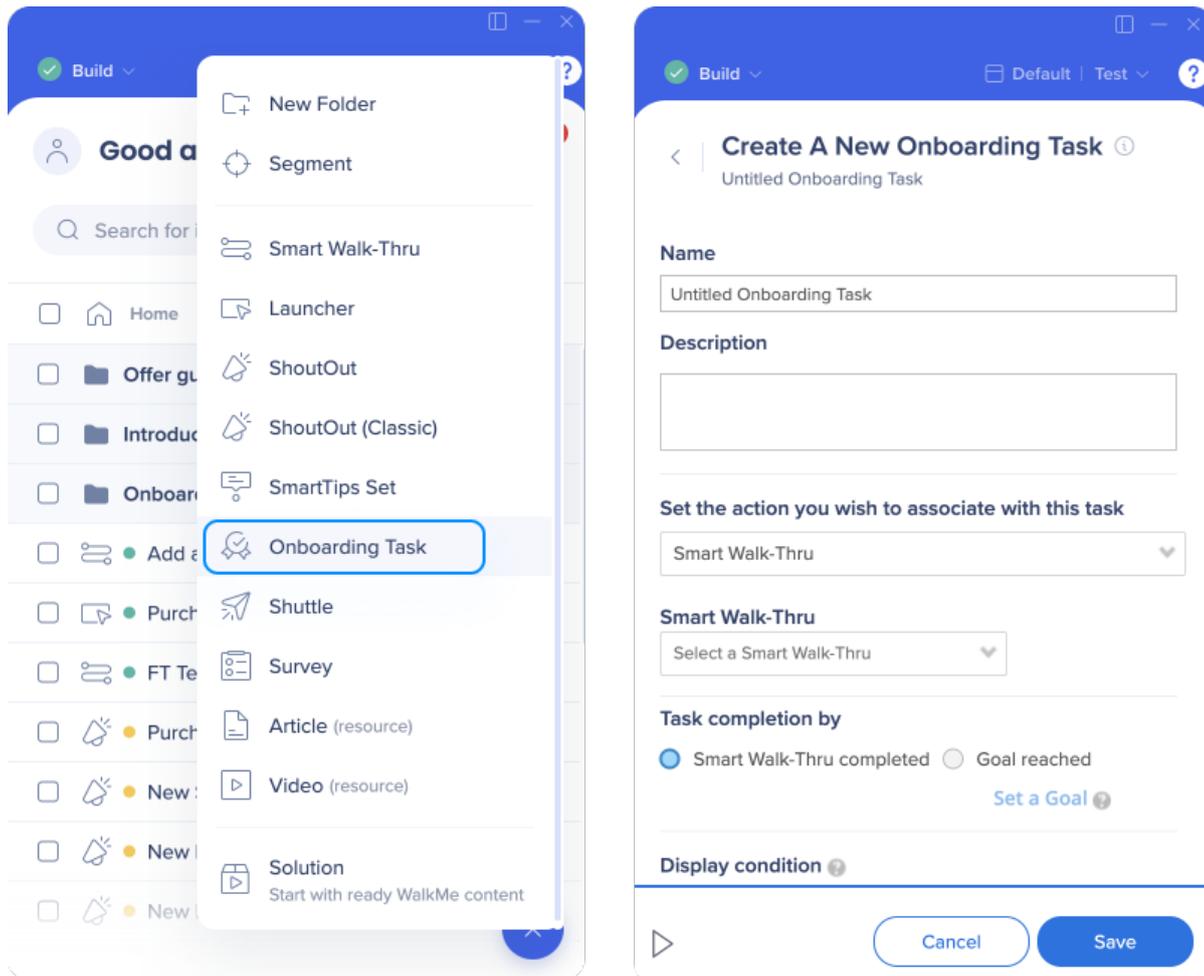
- Fügen Sie eine Beschreibung hinzu, um die Benutzer über die Aufgabe zu informieren.
- Legen Sie ein [Ziel](#) fest, um festzustellen, wann die Aufgabe als abgeschlossen betrachtet wird.
- Segmentieren Sie es, um den ausgewählten Zielgruppen zu entsprechen.
- Fügen Sie eine Aktivierungsregel hinzu, um eine Reihenfolge zu erzwingen, in der die Benutzer die Aufgaben erfüllen.

Onboarding-Aufgaben erstellen

Schritt 1: Onboarding-Aufgabe erstellen.

1. Klicken Sie im WalkMe Editor auf das Pluszeichen „**Neues Element erstellen**“ und wählen Sie **Onboarding-Aufgabe** aus.
2. Benennen Sie die Aufgabe.
 - Optional können Sie eine Beschreibung hinzufügen, die für den Endbenutzer sichtbar ist.
 - **Hinweis:** Der Name der Onboarding-Aufgabe muss nicht dem Namen des Smart Walk-Thru oder der Ressource entsprechen.

3. Wählen Sie unter **Stellen Sie die Aktion ein, die Sie dieser Aufgabe zuordnen möchten** den Inhaltstyp aus, den die Onboarding-Aufgabe starten soll (Smart Walk-Thru oder Ressource).
4. Nachdem Sie die Aktion ausgewählt haben, wählen Sie das entsprechende Element aus dem Dropdown-Menü aus.
 - **Hinweis:** Sie können nur aus zuvor erstellten Smart Walk-Thrus oder Ressourcen wählen.



Schritt 2: Ziel festlegen.

Wählen Sie unter Aufgabenerledigung aus, wann die Aufgabe als abgeschlossen gilt:

- **Smart Walk-Thru abgeschlossen:** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Onboarding-Aufgabe als abgeschlossen markiert, sobald der Benutzer den letzten Schritt des Smart Walk-Thru abgeschlossen hat.
- **Nach einem Ziel:** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Onboarding-Aufgabe als abgeschlossen markiert, sobald der Benutzer das festgelegte Ziel erreicht.

- **So setzen Sie ein Ziel:**

1. Klicken Sie auf **Set a Goal**. (Ziel festlegen)
2. Klicken Sie auf „Set a Main Goal“ (Hauptziel festlegen).
3. Füllen Sie die [Rule Engine](#) wie nötig aus.
4. Klicken Sie auf **Done**.
5. Klicken Sie erneut auf **Fertig**.

Smart Walk-Thru-Ziele

Es wird empfohlen, dass alle Smart Walk-Thrus Ziele haben. Wenn Ihr Smart Walk-Thru keine Ziele hat, fügen Sie [Ziele zu Ihrem Smart Walk-Thru hinzu](#), bevor Sie damit fortfahren, Onboarding-Aufgaben zu erstellen.

Schritt 3: Hinzufügen von Anzeigebedingungen/Segmentierungen/Aktivierungsregeln (Optional)

Sie können weiter anpassen, wann, wo und für wen Onboarding-Aufgaben sichtbar sind, indem Sie die folgenden Aktionen verwenden:

Anzeigebedingungen

Anzeigebedingungen bestimmen, wann die Onboarding-Aufgabe im Menü angezeigt wird.

Beispielsweise wenn Sie eine Onboarding-Liste haben, die jemandem helfen soll, ein Konto zu erstellen, und Sie nicht möchten, dass die Onboarding-Aufgabe sichtbar ist: Profil bearbeiten, damit es sichtbar ist, bis der Benutzer ein Konto erstellt hat.

Anzeigebedingungen werden mit der [Rule Engine](#) festgelegt.

Segmentations (Segmentierungen)

Segmentieren Sie die Onboarding-Aufgaben, damit sie nur für relevante Zielgruppen erscheinen.

Beispielsweise haben Manager möglicherweise ein anderes Konto eingerichtet als alle anderen.

Lesen Sie mehr über [Zielsegmentierungen](#).

Aktivierungsregeln

Aktivierungsregeln bestimmen, wann der Benutzer mit der Onboarding-Aufgabe interagieren kann.

Im Gegensatz zu Anzeigebedingungen ist die Aufgabe sichtbar, aber sie ist inaktiv, bis die Regel erfüllt ist.

Beispielsweise möchten Sie nicht, dass jemand ein Profilbild hinzufügen soll, bevor er die Aufgabe „Konto erstellen“ abgeschlossen hat. Lesen Sie mehr über [Aktivierungsregeln](#).

Aktivierungsregeln werden mit der [Rule Engine](#) festgelegt.

Schritt 4: Hinzufügen von Onboarding-Aufgaben zum WalkMe-Menü

Onboarding-Aufgaben werden Ihren Benutzern erst dann angezeigt, wenn sie zum WalkMe-Menü hinzugefügt wurden.

Um dem WalkMe-Menü Onboarding-Aufgaben hinzuzufügen, folgen Sie der Anleitung im [WalkMe-Menü: Leitfaden für die ersten Schritte](#).

Goals

Ziele sind ein wesentlicher Bestandteil der Erstellung einer Aufgabe. Eine Aufgabe beinhaltet ein Hauptziel und sollte mit Ihren wichtigsten Leistungsindikatoren im Einklang stehen. Durch das Erreichen des Ziels wird festgelegt, wann die Aufgabe auf der Aufgabenliste in der Player-Anzeige für den Endbenutzer gestrichen wird. Über das Ziel wird auch definiert, wann Ihnen die Aufgabe in Insights als abgeschlossen angezeigt wird.

Ein Ziel erstellen

Standardmäßig ist das Ziel „Smart Walk-Thru abgeschlossen“ oder „Ressource geöffnet“, aber es wird empfohlen, spezifischere Ziele für Smart Walk-Thrus festzulegen. Wenn der Benutzer den Smart Walk-Thru auf halbem Weg abbricht, aber die gewünschte Aktion dennoch abschließt, wird sie auf diese Weise als abgeschlossen markiert und aus der Onboarding-Liste in der Endbenutzeransicht gestrichen.

Onboarding-Ziele sollten so erstellt werden, dass sie zeigen, dass der Benutzer die erforderliche Aufgabe erledigt hat. So kann beispielsweise eine spezifische Meldung im Prozess angezeigt werden, wie etwa eine Abschlussmeldung oder eine bestimmte URL, die aufgerufen wird. Stellen Sie sicher, dass Sie nur Ziele erstellen, die der Benutzer mit der jeweiligen Aufgabe auch erreichen kann.

Wie WalkMe das Erreichen der Ziele erfasst

Im Gegensatz zu Smart Walk-Thru-Zielen, die erst überprüft werden, wenn das eigentliche Smart Walk-Thru gespielt wird, werden Onboarding-Ziele immer im Hintergrund überprüft, unabhängig davon, ob der Benutzer das Widget überhaupt öffnet oder nicht. Die Aufgabe muss nicht angeklickt

werden, um aktiviert und von der Aufgabenliste gestrichen zu werden; die Aufgabe wird gestrichen, wenn der Benutzer das Ziel erfolgreich erreicht, auch wenn der Smart Walk-Thru oder die Aufgabe nie gestartet wurde. Auf diese Weise zeigt die Onboarding-Checkliste dem Benutzer seinen Fortschritt, selbst wenn er sich nie mit Ihrem Smart Walk-Thrus beschäftigt.

Überlegungen zur Arbeitsleistung

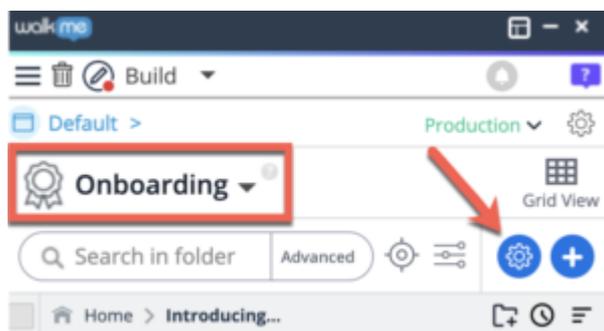
WalkMe hört erst dann auf, die Onboarding-Ziele zu überprüfen, wenn sie alle erfüllt sind. Da das Erreichen der Ziele ständig im Hintergrund überprüft wird, kann WalkMe dadurch verlangsamt werden. Die beste Vorgehensweise ist, jQuery oder eine URL, jedoch keine Bildelemente zu verwenden. Auf diesen Regeltypen basierende Ziele optimieren die WalkMe-Leistung auf einer Webseite.

Zieltypen

Smart Walk-Thrus beinhalten Hauptziele und Meilensteine, aber bei Aufgaben gibt es nur Hauptziele. Dies liegt daran, dass nur eine einzige Benutzeraktion benötigt wird, um die Aufgabe auf der Aufgabenliste zu streichen. Wenn Sie einen tieferen Einblick in die Aufgabenerledigung erlangen möchten, können Sie Meilensteine innerhalb des zugehörigen Walk-Thru erstellen. Meilensteine sind besonders hilfreich, um das Nutzerverhalten zu verstehen, wenn die Hauptziele nicht abgeschlossen werden. Wenn Analytics anzeigt, dass Aufgaben nicht abgeschlossen werden, können Sie anhand der von Ihnen festgelegten Meilensteine erkennen, an welcher Stelle des Walk-Thru ein Benutzer aufgegeben hat.

Onboarding-Einstellungen

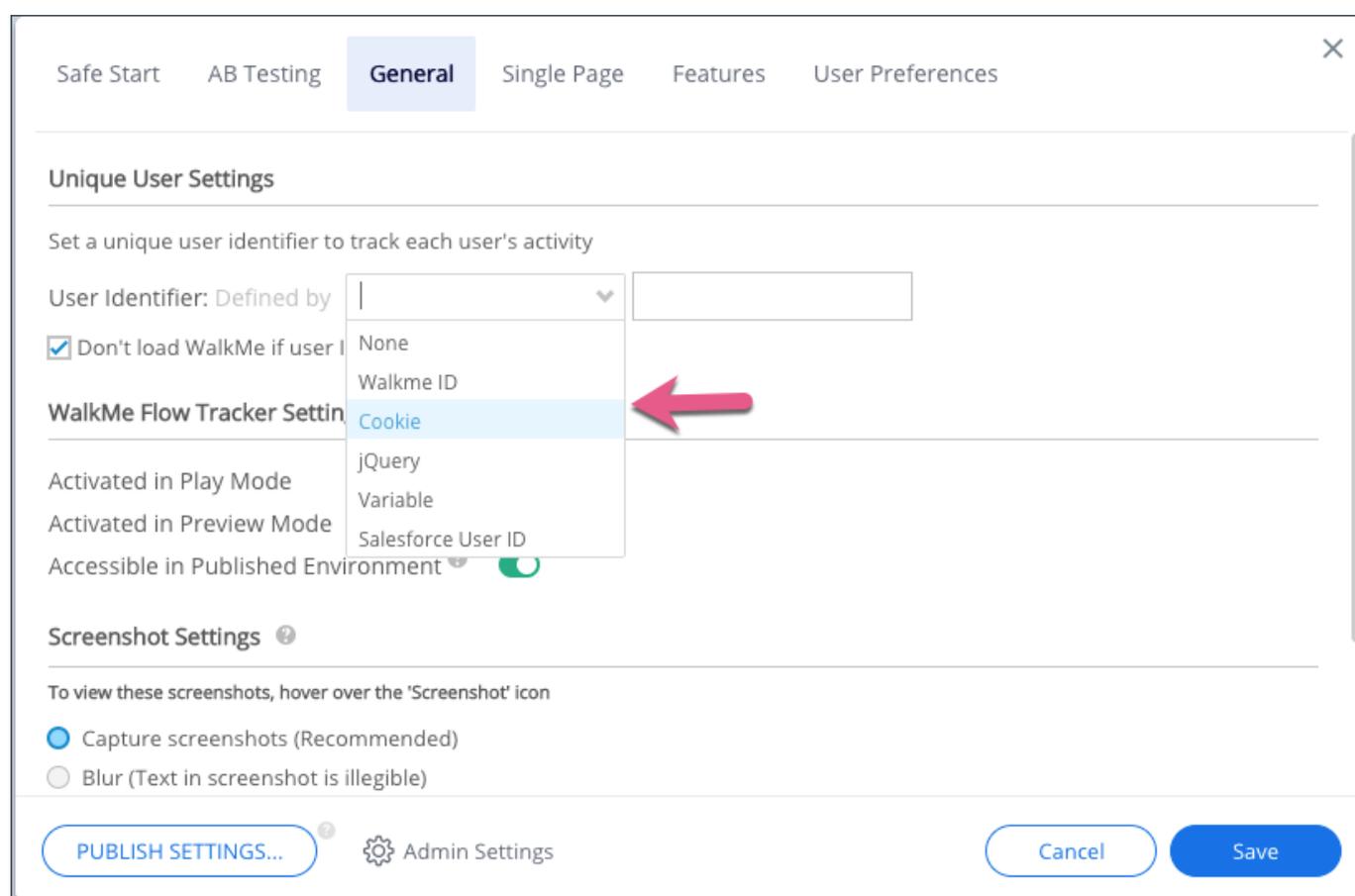
Onboarding-Einstellungen gelten für alle Aufgaben, die in der Onboarding-App erstellt wurden, unabhängig davon, ob sie segmentiert oder so aktiviert werden, dass Sie gleichzeitig angezeigt werden oder nicht. Hier können Sie die Onboarding-Aufgabenliste ein- oder ausschalten, eine universelle Segmentierung auswählen, auswählen, ob Benutzern die Wiedergabe nach Abschluss einer Aufgabe gestattet werden soll, und festlegen, dass Aufgaben durchgestrichen werden. „Display Only Onboarding in Menu“ (Nur Onboarding im Menü anzeigen) entfernt die Registerkarte „Help“ aus dem Widget und behält nur die Aufgabenregisterkarte bei.



Sie können weitere Merkmale des Onboarding in der Registerkarte „Publish“ des [Menu Organizer](#). Dazu gehören der Name der Registerkarte „Task“, die Reihenfolge, in welcher die Aufgaben in der Aufgabenliste erscheinen, und ob die Registerkarte „Help“ innerhalb der Registerkarte „Task“ als erste Registerkarte in der Endbenutzeransicht zu sehen sein soll.

Benutzer-ID

Um eine sinnvolle Analyse zu ermöglichen, müssen Sie die Benutzer-ID abrufen. Mithilfe der Benutzer-ID können Sie die Berichterstellung in Analytics personalisieren, um zu sehen, wer welche Aufgabe erledigt hat, und die Aufgabenerfüllung in Analytics mit einem tatsächlichen Benutzer in Beziehung setzen.



Die Benutzer-ID kann in den WalkMe-Einstellungen festgelegt werden. Die verfügbaren Benutzererkennungen sind:

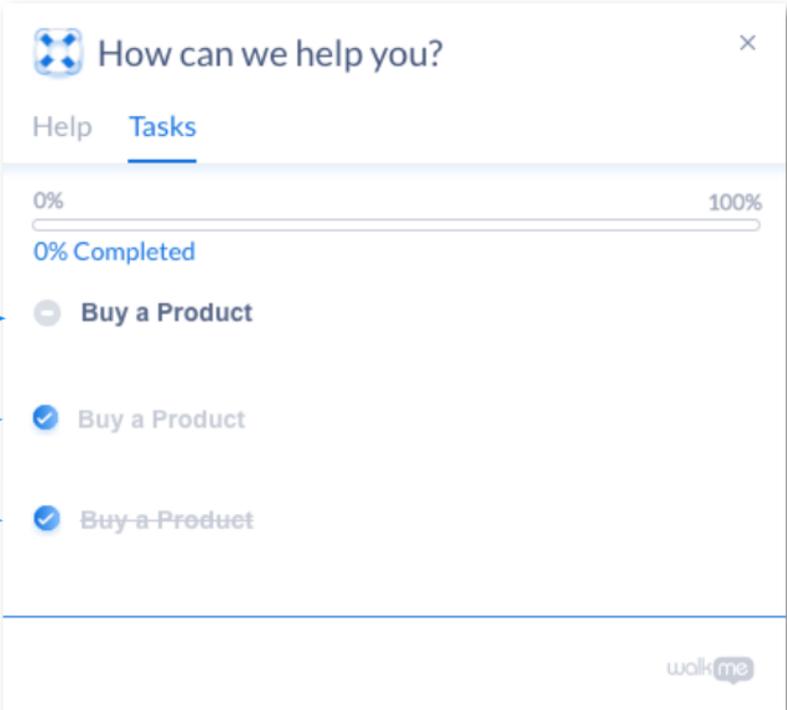
- Keine - Dies ist die Standard-Benutzer-ID und wird nicht empfohlen.
- Walkme ID - Die WalkMe ID wird über WalkMe generiert und ist nicht optimal für die Erfassung von Benutzerdaten in Analytics.
- [Cookie](#) - Die Website richtet ein Cookie mit einer eindeutigen Benutzer-ID ein.
Hinweis: Sobald der Benutzer seine Cookies löscht oder einen anderen Browser

verwendet, werden die Aufgaben zurückgesetzt.

- [jQuery](#) - Verwenden Sie jQuery-Selektoren, um eindeutige Benutzerdaten auf der Webseite zu identifizieren, sofern dies möglich ist. Dabei kann es sich zum Beispiel um eine E-Mail-Adresse handeln, die Sie mithilfe von Selektoren finden können.
- [Variable](#) - Verwenden Sie eine JavaScript-Variable, die einer bestimmten Benutzer-ID zugeordnet werden kann. Dies ist die häufigste Wahl, wenn es um Onboarding-Variablen geht.
- [Salesforce](#) - Eine Salesforce UID, die in Analytics als Zeichenfolge aus zufälligen Ziffern und Buchstaben angezeigt wird. Wenn Sie diese nicht übersetzen können, können Sie mit der Verwendung von Salesforce zum Erfassen einer Benutzer-ID keine aussagekräftige Analyse erstellen.

Das Endprodukt

Hier finden Sie ein Beispiel dafür, was Ihr Endbenutzer sieht, wenn Sie eine Aufgabenliste erstellt haben:



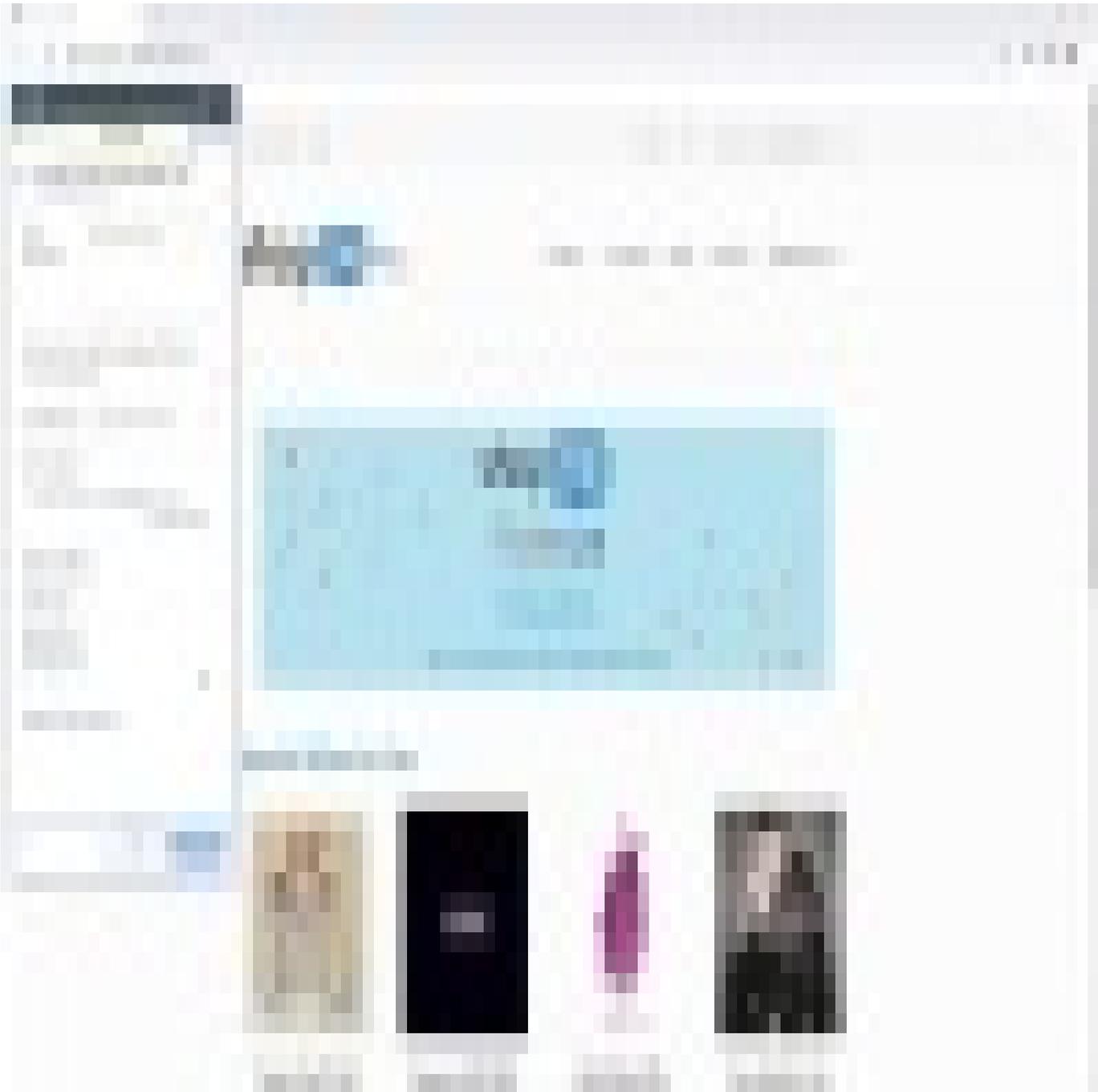
Active Task, incomplete →

Completed Task →

Completed Task, strike out →

Video „Onboarding Best Practices“ (Bewährte Verfahren

beim Onboarding)





Um weitere Tipp - Dienstag-Videos auf WalkMe World zu sehen, [klicken Sie hier](#).