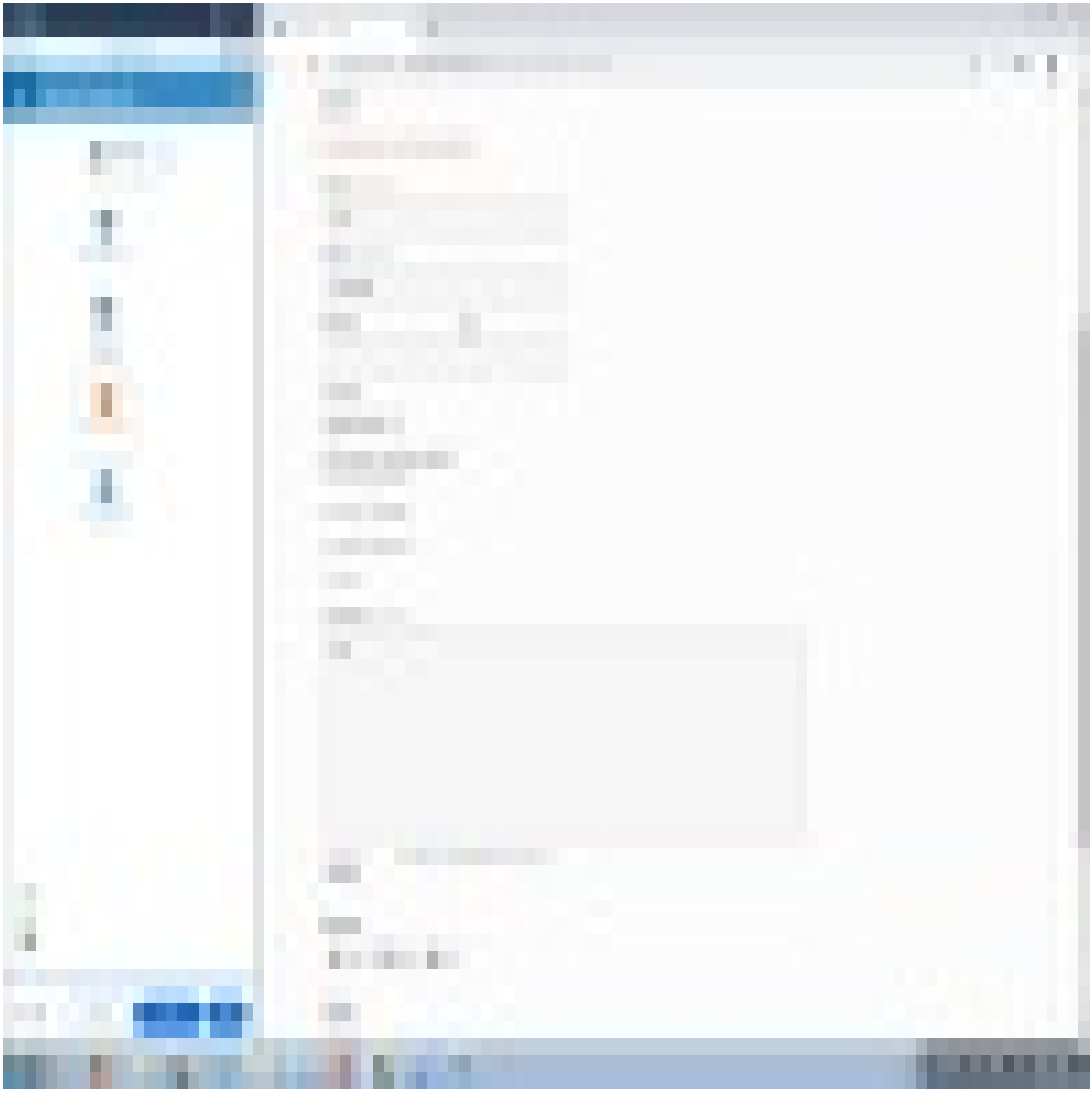
Error Handling (Fehlerbehandlung): Leitfaden für die ersten Schritte

Kurzübersicht

Error Handling Groups sind eine Funktion in Smart Walk-Thrus, mit der Sie zusätzliche Schritte erstellen können, die angezeigt werden, wenn ein Benutzer auf einen Fehler stößt. Durch die Verwendung von Error Handling Groups wird sichergestellt, dass Benutzer die Hilfe erhalten, die sie benötigen, um einen Vorgang vollständig abzuschließen.

Trotz eines gut gestalteten Smart Walk-Thrus kann ein Benutzer eine Fehlermeldung in einem Formular erhalten. In diesen Situationen wollen wir oft zusätzliche Schritte anzeigen, um Benutzern zu helfen, ihre Fehler zu beheben. Mit Smart Walk-Thrus können Sie eine Reihe von Schritten erstellen, die nur dann angezeigt werden, wenn ein Fehler auf dem Bildschirm auftaucht. Dafür wird eine Error Handling Group verwendet.

Error Handling Groups erlauben es Ihrem Smart Walk-Thru, einem Benutzer bestimmte Schritte anzuzeigen, wenn dieser während eines Vorgangs einen Fehler auslöst. Diese Schritte wiederholen sich, bis der Benutzer den Fehler umgehen kann. Sobald das Problem also gelöst ist, kann er wieder zu dem Hauptpfad zurückkehren, um den Vorgang abzuschließen.



Funktionsweise

Wenn der Smart Walk-Thru zu einer Error Handling Group gelangt, prüft er die erstellten Regeln, die den Fehler definieren. Wenn die Regel zutrifft (Fehler ist vorhanden), spielt WalkMe die Schritte innerhalb der Error Handling Group ab. Nachdem WalkMe das Abspielen der Schritte in der Error Handling Group abgeschlossen hat, wird die Regel erneut geprüft, um festzustellen, ob der Fehler weiterhin vorhanden ist. Wenn ja, werden die Schritte der Error Handling Group ein weiteres Mal abgespielt. Wenn nicht, wird die Anleitung mit dem Hauptpfad fortgeführt.

Error Handling Groups ermöglichen es Ihnen, die Rule Engine zu verwenden, um Benutzerfehler auf dem Bildschirm zu erkennen. Sie können dann Schritte zu der Error Handling Group hinzufügen, die dem Benutzer helfen, seinen Fehler zu beheben. Der Walk-Thru spielt alle Schritte ab, die der Error Handling Group hinzugefügt wurden (alle Schritte innerhalb der orange gepunkteten Linien), und prüft dann erneut die Regel für die Error Handling Group, um festzustellen, ob noch immer ein Fehler vorhanden ist (ob die Regel zutrifft). Wenn dies der Fall ist, werden die Schritte der Error Handling Group innerhalb der orange gepunkteten Linien erneut abgespielt. Wenn nicht, geht der Vorgang auf dem Hauptpfad weiter.

Tipp

Um in einem Formular mehrere einzelne Felder zu überprüfen, empfehlen wir SmartTips.

Erstellen einer Error Handling Group

Digital Adoption Institute

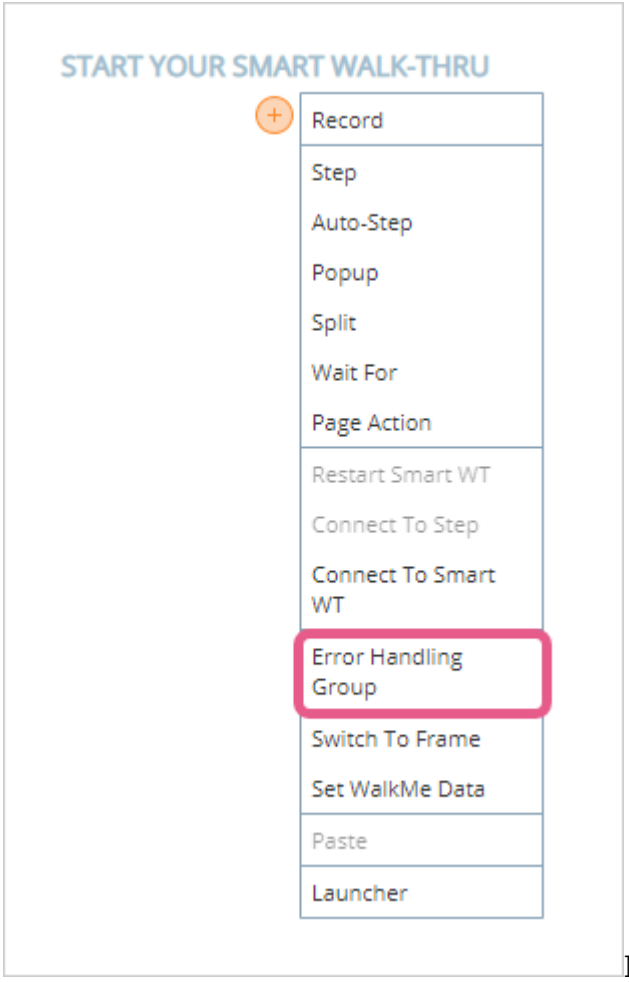
- Sehen Sie sich den ***Smart Walk-Thrus 101*** Kurs im DAI an
- Sie haben noch kein DAI-Konto? **Melden Sie sich hier an.**

Hinzufügen einer Error Handling Group zu Ihrem Smart Walk-Thru

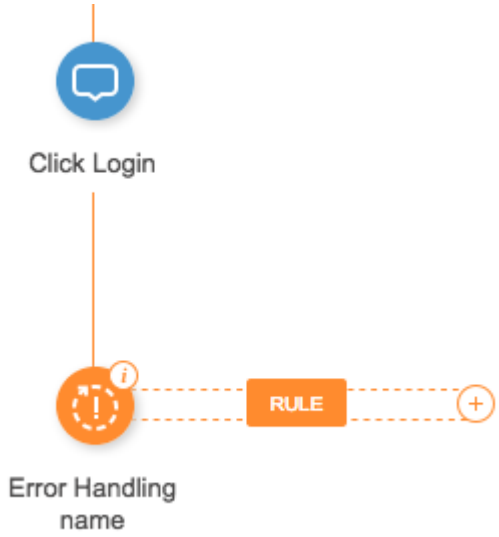
1. Bewegen Sie die Maus über den Pfad, in dem Sie die Schritte hinzufügen möchten, und wählen Sie aus dem Optionsmenü „Error Handling Group“ aus. Typischerweise wird die Error Handling Group nach dem Schritt platziert, der den Fehler auslöst, z. B. nach „Click Submit“ oder „Click Save“.



2. Wählen Sie im Schwebe-Menü die Option „Error Handling Group“ aus:



Nach dem Hinzufügen einer Error Handling Group wird sie im Smart Walk-Thru als orangefarbenes Symbol angezeigt:



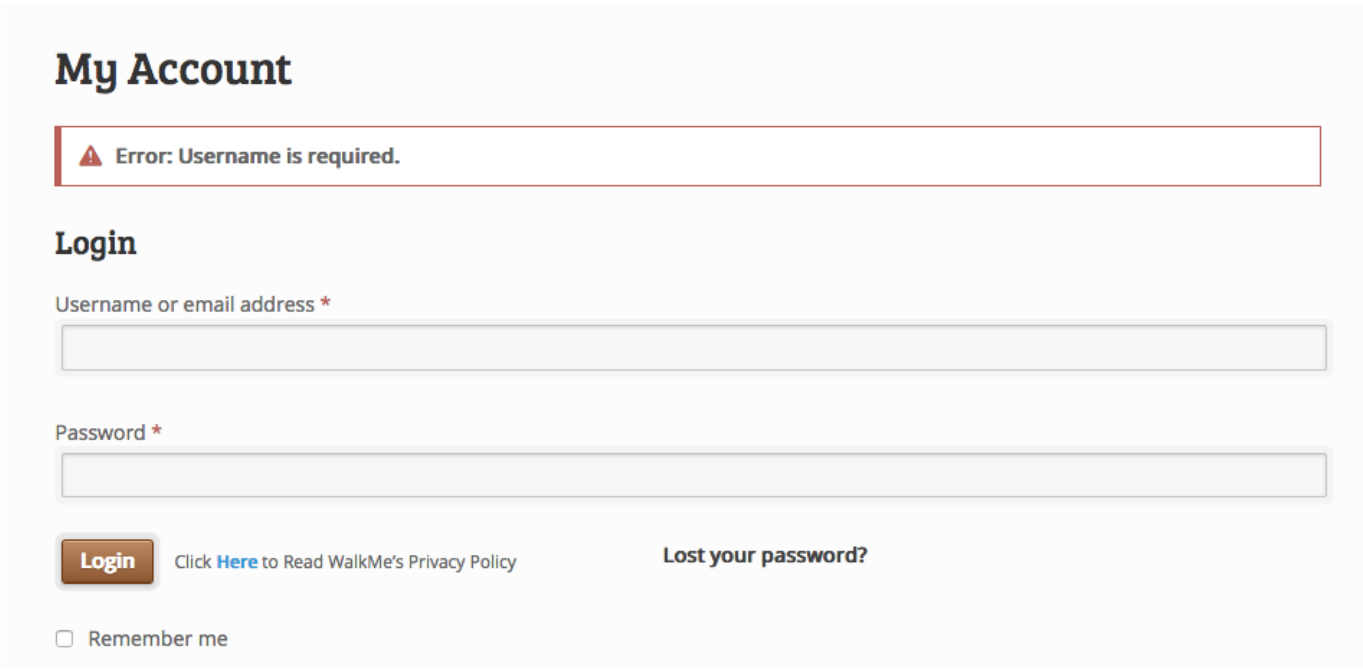
Erstellen einer Regel, um den Fehler zu definieren

Erstellen Sie eine Regel, die bestimmt, wann der Benutzer auf einen Fehler stößt. Wenn die Regel zutrifft, spielt der Walk-Thru die Schritte in der Error Handling Group ab. Wenn sie nicht zutrifft, geht es weiter entlang des Hauptablaufs (die Schritte in der Error Handling Group werden übersprungen).

1. Klicken Sie auf „Create Rules“ (Regeln erstellen).
2. Legen Sie in der Rule Engine Regeln für die Error Handling Group fest. Wenn diese Regeln wahr sind, wird der WalkThru in der Schleife wiederholt, bis die Regeln falsch sind. Normalerweise verwendet diese Regel den Selektor für Bildschirmelemente, um zu prüfen, ob ein Fehler sichtbar ist, aber Sie können auch jegliche Regeln festlegen, die für Ihren Prozess erforderlich sind.
3. Klicken Sie nach dem Hinzufügen der Regeln auf „Done“.

Erfahren Sie mehr über das Erstellen von Regeln mit der Rule Engine.

Ein üblicher Regeltyp für Error Handling Groups sind Bildschirmelemente, da Benutzerfehler oft zu einer sichtbaren Fehlermeldung auf der Seite führen. Das folgende Beispiel zeigt ein Regel, die die Error Handling Group definiert, wobei eine Regel, die eine Fehlermeldung identifiziert, auf dem Login-Bildschirm sichtbar ist. Es gilt zu beachten, dass es unerheblich ist, ob der Fehler „Username required“ oder „Incorrect password“ lautet. Die Regel trifft jeweils zu, da WalkMe nach dem Fehlermeldungselement sucht, unabhängig von dem darin enthaltenen Text.



Umbenennen der Error Handling Group

Achten Sie darauf, den Namen der Error Handling Group so zu ändern, dass er auf dem Smart-Walk-Thru-Plan im Editor leicht zu erkennen ist.

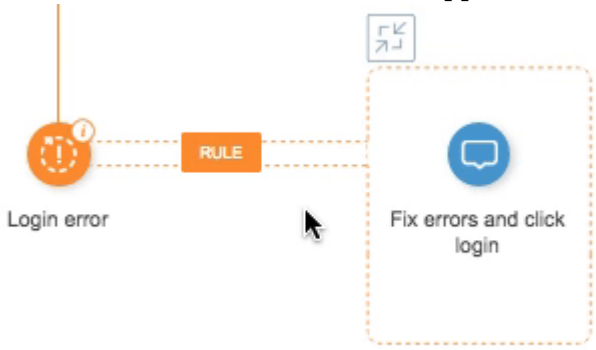


Hinzufügen von Schritten zu der Error Handling Group

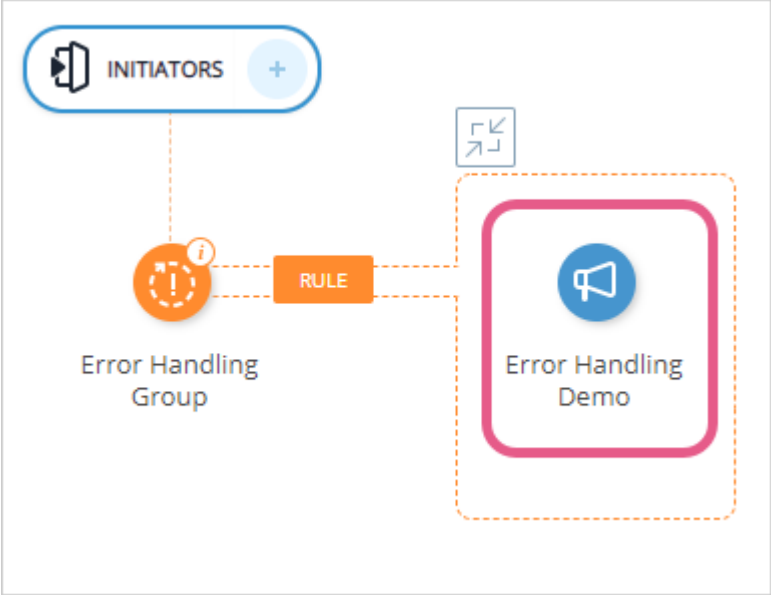
Um Schritte zur Error Handling Group hinzuzufügen, bewegen Sie die Maus über das +-Symbol neben der Regel. Sie können beliebig viele Schritte zur Error Handling Group hinzufügen, darunter normale Schritte und Ablaufschritte.

Wenn es in der Error Handling Group viele Schritte gibt, ist es vielleicht ratsam, auf das Symbol zum

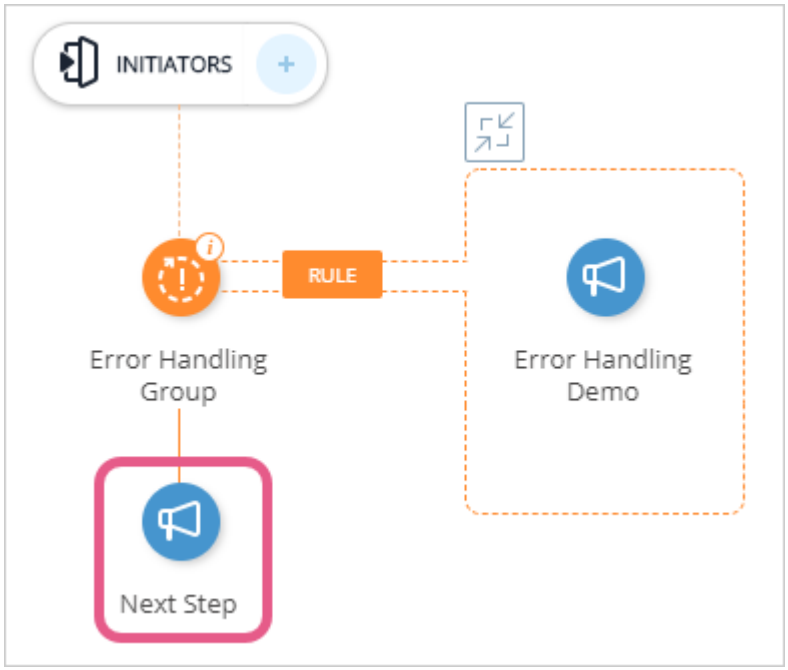
Minimieren zu klicken, um die Gruppe auf dem Smart-Walk-Thru-Plan zu verbergen.

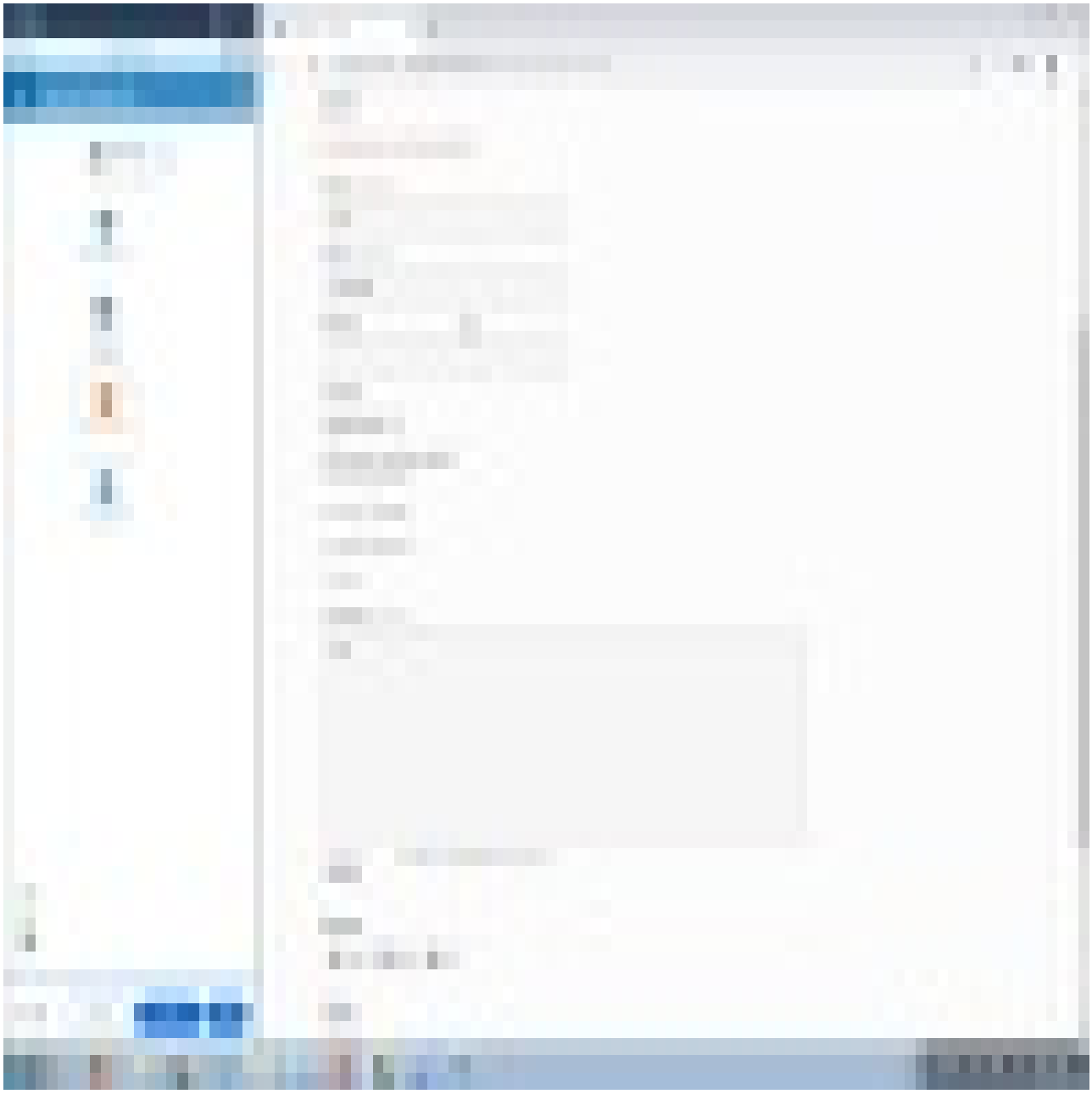


Alle zu diesem Loop hinzugefügten Schritte werden weiter wiederholt, bis die von Ihnen in der Error Handling Group festgelegten Bedingungen FALSCH sind.
WalkMe überprüft die Regeln für das Error Handling erneut, sobald Sie den letzten Schritt in diesem Loop erreichen.



Sobald die Regeln für das Error Handling falsch sind (d. h. es liegt kein Fehler vor), wird der WalkThru mit dem nächsten Schritt des Prozesses fortgesetzt.


INITIATORS
RULE
Error Handling Group
Error Handling Demo
Next Step



Verwandte Ressourcen

- Smart Walk-Thru: Best Practices
- Ablaufschritte
- Rule Engine