

# Erste Schritte mit WalkMe Shield

## Einführung

WalkMe Shield ist ein Testautomatisierungstool, das die erweiterten Funktionen und die leicht verwendbare Benutzeroberfläche von WalkMe nutzt, um fortwährend sicherzustellen, dass die WalkMe-Erfahrung immer auf dem neuesten Stand ist. In dieser Einführung stellen wir die grundlegenden Konzepte des Testens vor und umreißen den empfohlenen Ansatz zum Testen von WalkMe-Implementierungen mit Shield.

## Warum sollten Sie Shield verwenden?

Als führendes Unternehmen im Bereich digitale Transformation sind wir stets danach bestrebt, unseren Benutzern die beste Erfahrung zu bieten und sie bei ihren laufenden Bedürfnissen für die digitale Übernahme zu unterstützen. In sich ständig ändernden Umgebungen ist es schwierig, jede Änderung der Website, jede Aktualisierung des Browsers und jeden Release einer neuen Plattformversion im Auge zu behalten. Unsere höchste Priorität ist es, eine konsistente Erfahrung sicherzustellen. Mit WalkMe Shield können Sie **einen proaktiven Ansatz verfolgen**, um User Journeys zu schützen und für zufriedene Kunden und produktive Mitarbeiter zu sorgen.

- Sparen Sie Zeit und Geld, indem Sie den manuellen Aufwand für das Testen verringern und sich auf eine Wertsteigerung und Hochskalierung mit WalkMe konzentrieren.
- Ihre Shield-Tests stellen im Prinzip das erwartete Verhalten Ihrer gesamten WalkMe-Implementierung dar und sind eine einzige Quelle der Wahrheit.
- Das Aufzeichnen eines Tests ist genauso einfach wie das Erstellen eines Smart Walk-Thrus; es ist keine Codierung erforderlich.
- Nutzen Sie die erstklassigen Algorithmen und Automatisierungsfunktionen von WalkMe für Ihre Tests.
- Shield stellt eine automatische und detaillierte Berichterstattung zu jedem Testlauf bereit.
- Identifizieren Sie schnell potenzielle Probleme und validieren Sie Ihre Änderungen als Teil Ihres Workflows.
- Arbeiten Sie für effiziente Inhaltsmanagement-Prozesse mit Ihrem gesamten Team zusammen.

## Definitionen

Ein Test besteht für gewöhnlich aus 3 Teilen:

- **Vorbedingungen** - Legen Sie die Bedingungen fest, die vor dem Testen gegeben sein müssen. Beispiel: Beginnen Sie mit einer bestimmten URL, melden Sie sich als Benutzer X an usw.
- **Anweisungen** - die Testschritte, die das Verhalten des Endbenutzers simulieren. Beispiel:

Klicken Sie auf eine Schaltfläche, geben Sie Text ein, klicken Sie auf ein WalkMe-Menüelement usw.

- **Erwartetes Ergebnis** - auch „Erfolgskriterien“ genannt. Gibt das erwartete Ergebnis eines Tests an.

## WalkMe testen

Da WalkMe eine Übernahmeebene auf einer zugrunde liegenden Website ist, müssen wir sicherstellen, dass wir unsere User Journeys ausgearbeitet haben und dass wir das erwartete Verhalten der WalkMe-Erfahrung verstehen.

Nehmen wir beispielsweise einmal an, dass wir ein Webformular haben und ein Smart Walk-Thru erklärt, wie dieses erfolgreich ausgefüllt wird. Wir sollten uns dabei die erwartete Interaktion des Endbenutzers **mit der Website und WalkMe** vorstellen - das Erzielen eines erfolgreichen Ergebnisses bei der User Journey. Nachdem wir dies definiert haben, können wir unseren Test **planen**.

# Ihr erster Test

## Jetzt sehen wir uns das mal in der Praxis an.

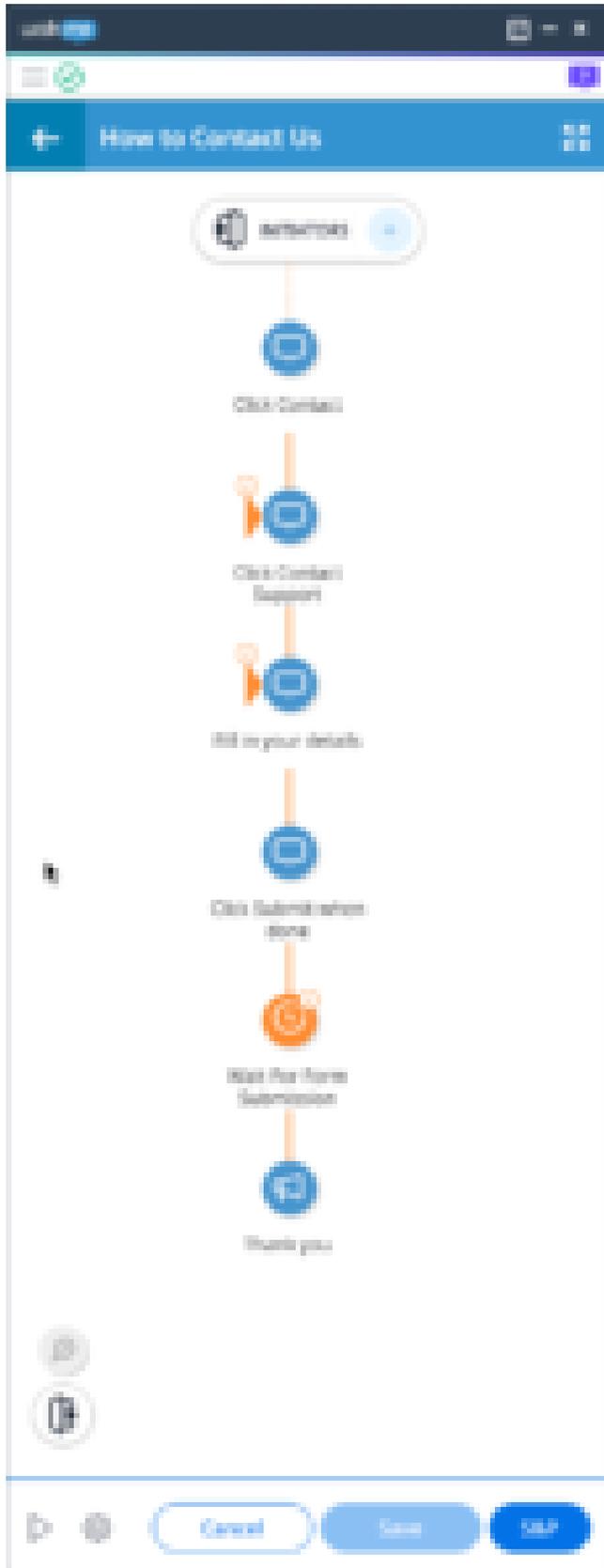
Wir empfehlen, die Arbeit in zwei Teile aufzuteilen:

1. **Planen**: Kenntnis der User Journey, Verständnis der Rolle von WalkMe und Übersicht über den Testablauf
2. **Aufzeichnen** des Tests, Durchführung und Anzeige der Ergebnisse

Beginnen wir mit Teil 1:

### Planen

1. **User Journey kennen** - Unsere Website soll *salesforce.com* sein ([hier](#) erhalten Sie eine kostenlose Testversion) und unsere User Journey konzentriert sich auf das Erstellen eines neuen Kontaktes.
  - Nachfolgend finden Sie ein Video, das den Ablauf demonstriert (0:26):
2. **Verstehen Sie die Rolle von WalkMe** - wir haben einen Smart-Walk-Thru mit dem Namen „How to Contact Us“ (Wie Sie uns kontaktieren). Er wird über das Menü gestartet und hat ein



Ziel.

- Erstellen Sie nun selbst einen ähnlichen Smart Walk-Thru. Es muss nicht identisch sein, solange es wie erwartet funktioniert. - Vergessen Sie nicht, es im Menü verfügbar zu machen, damit Sie es später wie ein Endbenutzer ausführen können.
  - Nachfolgend finden Sie ein Video, das die WalkMe Erfahrung demonstriert (0:52):
3. **Den Test skizzieren** - unser Test beginnt von der Startseite aus, Sie können das WalkMe-Menü öffnen, indem Sie auf das WalkMe-Widget klicken, klicken Sie auf das „Einen neuen Kontakt erstellen“, SmartWalk-Thru und folgen Sie den Anweisungen. Wir müssen das Formular korrekt ausfüllen, um die Validierung zu bestehen. Unser letzter Schritt wäre, auf „Fertig“ zu klicken und auf das Popup „Sie haben einen Kontakt erfolgreich erstellt!“ am Ende des Smart Walk-Thru.

**Tipp:** Stellen Sie sich die folgende Frage: „Wie würde ich diese User Journey **manuell** testen?“, und erstellen Sie diese dann mit **Shield**.

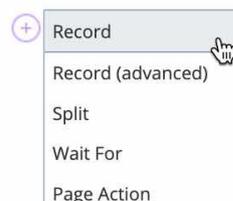
Da wir nun einen Plan haben, können wir zu Teil 2 übergehen:

## Aufzeichnen

1. **Test aufzeichnen:** Navigieren Sie zur Shield-App, klicken Sie auf „+“, um einen neuen Test hinzuzufügen, bewegen Sie den Mauszeiger über die Schaltfläche „+“ und klicken Sie auf



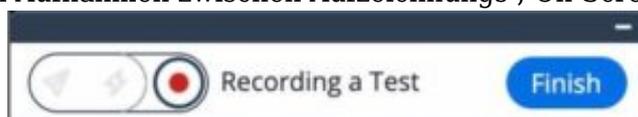
### START YOUR TEST



„Record“ (Aufzeichnen).

- WalkMe geht nun in den Aufzeichnungsmodus über und Sie können den Testlauf wie geplant aufzeichnen.
- Sie können wie bei normalen Aufnahmen zwischen Aufzeichnungs-, On-Screen- und

Navigationsmodus wechseln.



- Speichern Sie Ihren Test nach der Fertigstellung. Sie können ihn bei Bedarf bearbeiten - genau wie einen Smart Walk-Thru.
  - Nachfolgend finden Sie ein Video, das diese Phase demonstriert (01:11):
2. **Test ausführen:** Nun möchten wir sicherstellen, dass unser Test wie erwartet funktioniert.
- Gehen Sie in der Shield-App zur Liste mit Tests zurück, wählen Sie den von Ihnen neu

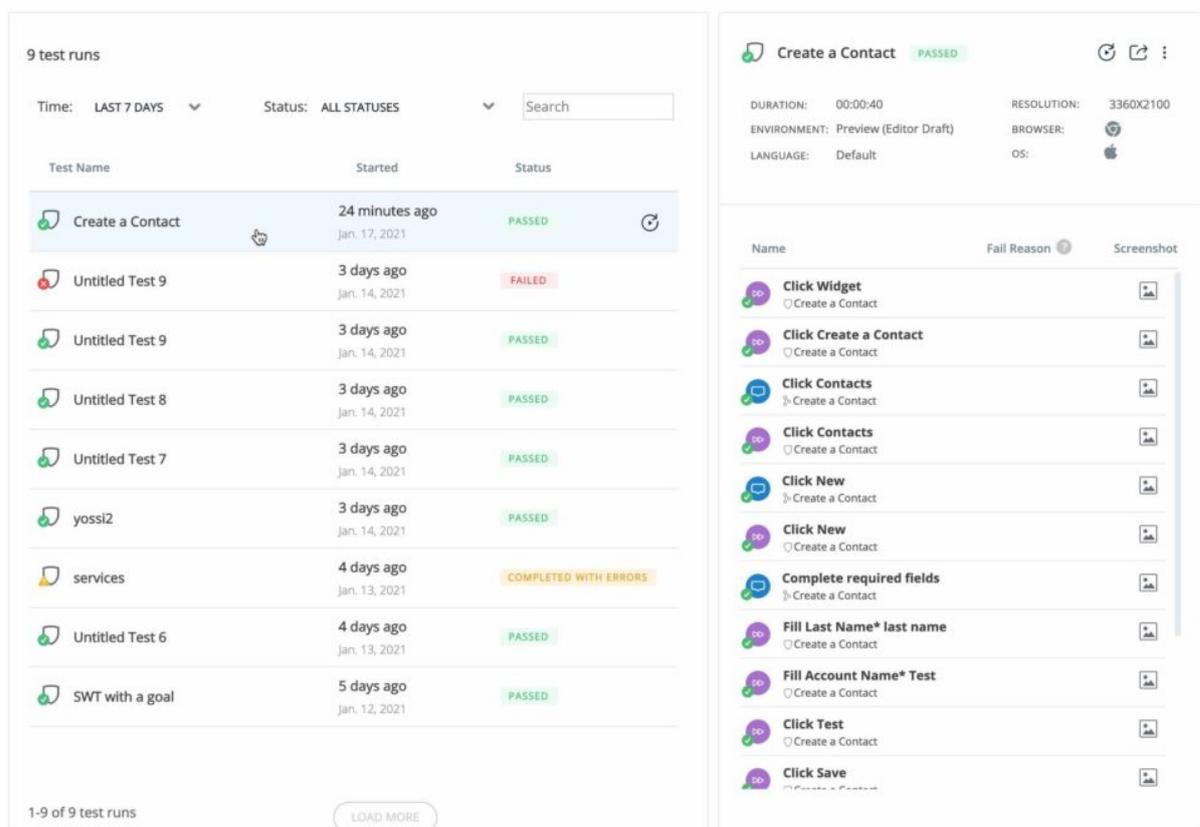
erstellten Test, klicken Sie auf „Run“ (Ausführen) und beobachten Sie, wie WalkMe sich eine Vorschau des Inhalts ansieht und den Test ausführt.



- Schauen Sie sich das nachfolgende Video an (00:49):

3. **Ergebnisse anzeigen:** Klicken Sie nach Abschluss des Testlaufs auf „View Results“ (Ergebnisse anzeigen), um zum Ergebnisbereich zu gelangen, wo Sie eine visuelle Aufschlüsselung des gesamten Tests – sowohl WalkMe-Schritte als auch Testschritte – finden können.

### Test Runs



Test Name	Started	Status
Create a Contact	24 minutes ago Jan. 17, 2021	PASSED
Untitled Test 9	3 days ago Jan. 14, 2021	FAILED
Untitled Test 9	3 days ago Jan. 14, 2021	PASSED
Untitled Test 8	3 days ago Jan. 14, 2021	PASSED
Untitled Test 7	3 days ago Jan. 14, 2021	PASSED
yossi2	3 days ago Jan. 14, 2021	PASSED
services	4 days ago Jan. 13, 2021	COMPLETED WITH ERRORS
Untitled Test 6	4 days ago Jan. 13, 2021	PASSED
SWT with a goal	5 days ago Jan. 12, 2021	PASSED

Name	Fail Reason	Screenshot
Click Widget		
Click Create a Contact		
Click Contacts		
Click Contacts		
Click New		
Click New		
Complete required fields		
Fill Last Name* last name		
Fill Account Name* Test		
Click Test		
Click Save		

- Wenn Sie einen Test mehrmals ausführen, können Sie die Screenshots eines bestimmten Testlaufs mit dem Originalzustand (Erfassung) und dem letzten erfolgreichen Testlauf vergleichen.
- Dies ist ein leistungsstarkes Tool für die Analyse der Unterschiede, die möglicherweise ein Problem verursacht haben.
- Nachfolgend finden Sie unser Video (0:33):

**Glückwunsch!** Sie haben unseren Shield-Workshop erfolgreich **BESTANDEN** .

Was passiert als Nächstes?

Zunächst möchten wir mehr über die drei Arten von **Ergebnissen** erfahren, die Sie mit Shield erzielen können, was Ihnen bei der Analyse Ihrer Testläufe hilft. Dann stellen wir unsere bewährten Verfahren für das Testen gängiger WalkMe-Szenarien sowie ein paar fortgeschrittenere Dinge zum Erstellen (Splits, Ziele usw.) vor. Lesen Sie sich zum Schluss ein paar **Tipps** über Shield durch - diese können Ihnen Ihr Leben erleichtern.

## Testergebnisse verstehen

Die folgenden Status sind für jeden Testlauf im Ergebnisbereich verfügbar:

- **PASSED** - der Test wurde erfolgreich abgeschlossen (hat seinen letzten Schritt erreicht)
- **COMPLETED WITH ERRORS** (mit Fehlern abgeschlossen-Der Test wurde erfolgreich abgeschlossen, die WalkMe-Erfahrung jedoch nicht. Beispielsweise hat ein Smart Walk-Thru, das während des Tests abgespielt wurde, nicht dessen Ende erreicht
- **FAILED** (durchgefallen)- der Test wurde nicht erfolgreich abgeschlossen (unabhängig vom Ergebnis des WalkMe-Inhalts).

Jedes Testlaufergebnis enthält Informationen wie Datum des Testlauf, Status, WalkMe-Umgebung, WalkMe-Sprache, Testlaufdauer, Bildschirmauflösung und mehr. Sie können den Test außerdem erneut ausführen, ihn bearbeiten und ihn sogar für andere Testmitglieder freigeben, die Zugriff auf dieses System im Editor haben:



 **Create a Contact** PASSED   

DURATION:	00:00:40	RESOLUTION:	3360X2100
ENVIRONMENT:	Preview (Editor Draft)	BROWSER:	
LANGUAGE:	Default	OS:	

Unter den Informationen zum Testlauf sehen Sie eine Aufschlüsselung des gesamten Testlaufs, einschließlich aller Testschritte und (falls vorhanden) der Smart Walk-Thru-Schritte, die während des Tests abgespielt wurden. Jeder Schritt verfügt über einen Screenshot, den Sie anklicken können, um direkt zum entsprechenden Bearbeitungsdialog des Schrittes zu gelangen, wo Sie den Inhalt schnell und einfach anpassen können.

**Schon gewusst?** Shield protokolliert automatisch die Ziele und Startpunkte von Smart Walk-Thrus und zeigt Ihnen somit klar und deutlich, falls etwas nicht wie erwartet funktioniert.



**User clicked Save**

🛡️ Create a Contact



## Fehler bei der Handhabung

Wenn ein Test fehlschlägt, könnte dies an der WalkMe-Erfahrung, der zugrunde liegenden Website oder dem Test selbst liegen. Sie sollten zunächst herausfinden, welcher Schritt fehlgeschlagen ist, die Fehlerursache lesen und sich den Screenshot ansehen. Stellen Sie sicher, dass die WalkMe-Erfahrung wie erwartet funktioniert, indem Sie je nach Problemquelle die entsprechenden Inhalte abspielen und sie bei Bedarf anpassen. Das Gleiche gilt für den Test selbst. Sie müssen möglicherweise Elemente neu erfassen, Regeln aktualisieren oder die Segmentierungslogik überprüfen.



**Fill in the details**

🛡️ create a contact



**Click next**

🛡️ create a contact (sandbox)



Element not found



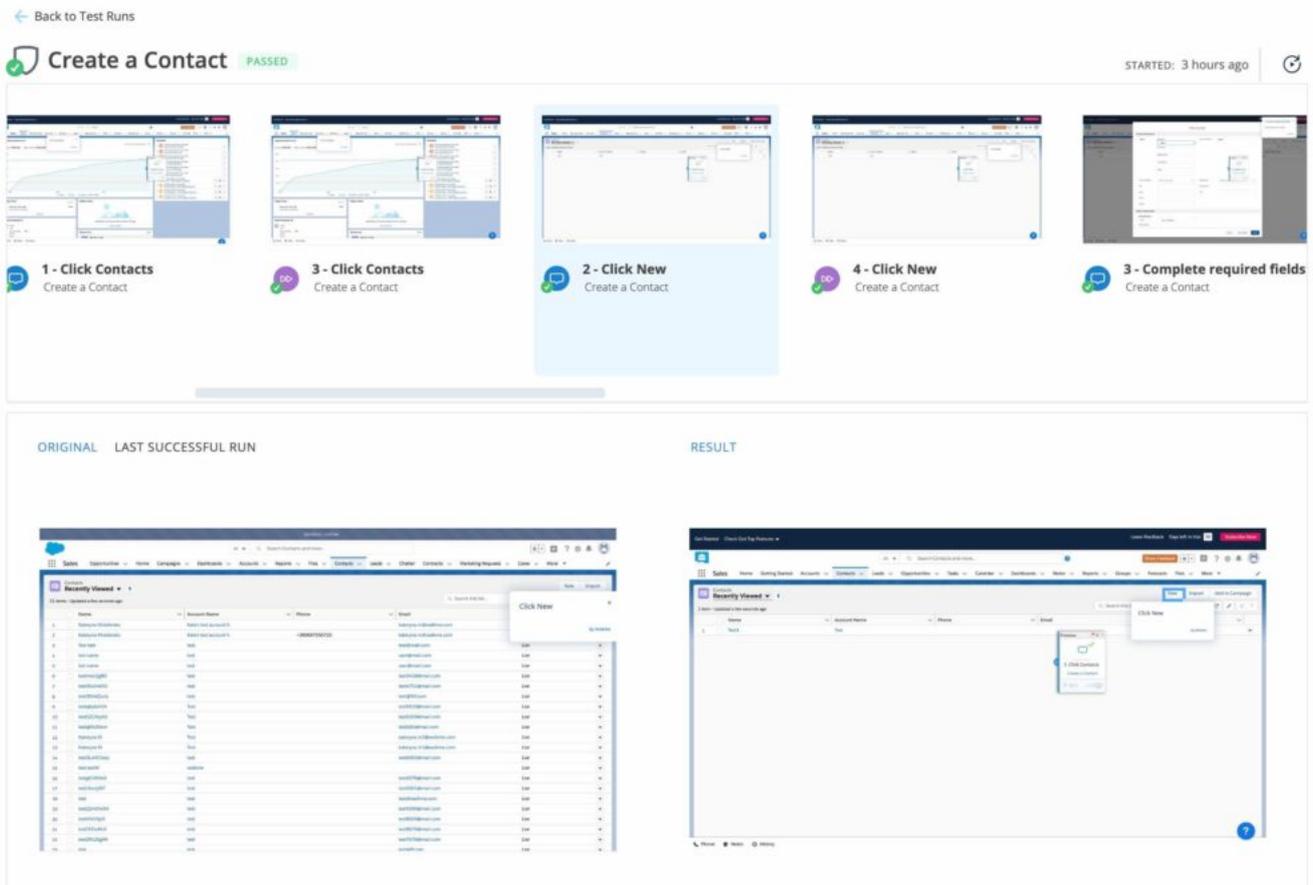
**Click Save when done**

🛡️ create a contact



Ein Blick auf die vorherigen Schritte hilft normalerweise dabei, die Problemquelle festzustellen. Das Vergleichen von Screenshots mit denen aus früheren Testläufen ist ebenfalls empfehlenswert, um Änderungen in der Umgebung zu erkennen, die die Ursache des Fehlers sein könnten. Nun möchten wir uns Screenshots näher ansehen.

Klicken Sie neben jedem Schritt auf eines der Screenshot-Symbole, um eine visuellere Aufschlüsselung des Testfortschritts anzuzeigen. Hier können Sie leicht Screenshots vergleichen, um Änderungen zwischen Testläufen zu verschiedenen Zeiten festzustellen. Shield zeigt automatisch den Original-Screenshot sowie den Screenshot des letzten erfolgreich abgeschlossenen Testlaufs (klicken Sie zum Vergrößern auf den Screenshot unten).



## Gängige Szenarien testen

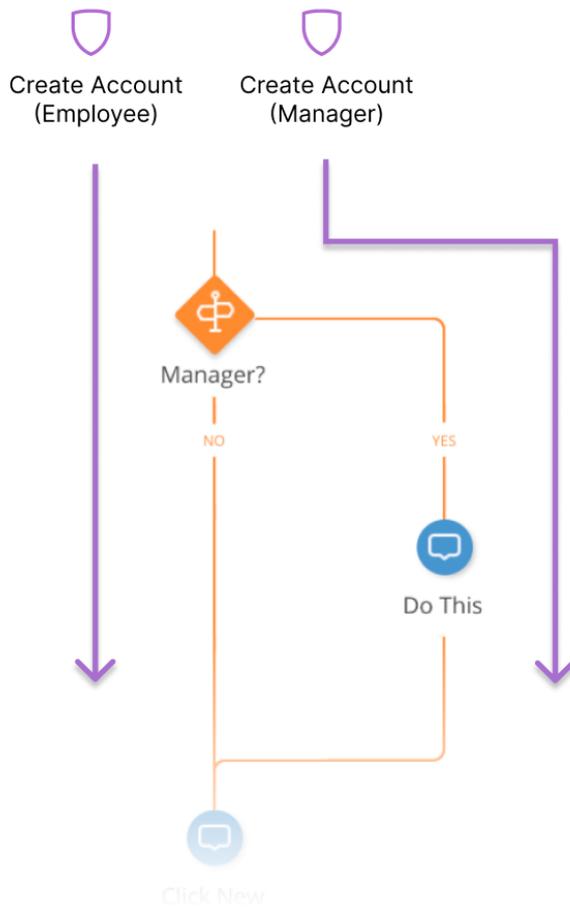
- SmartTips, Launchers, ShoutOuts und mehr!** – Shield unterstützt verschiedene WalkMe-Erfahrungen. Beachten Sie beim Erstellen der Übersicht über Ihre Ziel-User-Journey bitte alle relevanten Elemente in der Erfahrung – und testen Sie diese mit Shield. So erhalten Sie die vollständige Deckung, die wir uns zum Ziel gesetzt haben. Klicken Sie beispielsweise auf einen *Launcher*, um einen *Smart Walk-Thru* zu starten und klicken Sie während der Anleitung auf einen *SmartTip* in einem Formular, um dieses Element in Ihrem Test abzudecken. Nach Abschluss des Smart Walk-Thrus wird eine *Umfrage* angezeigt. Füllen Sie diese bitte aus und senden Sie sie auch mit Shield ab. Ihr Test hält die gesamte Erfahrung ab und teilt Ihnen mit, wenn sich etwas ändert. Shield identifiziert auch jegliche WalkMe-Inhalte, mit denen es während eines Tests interagiert und ermöglicht es Ihnen, diese über den Ergebnisbereich



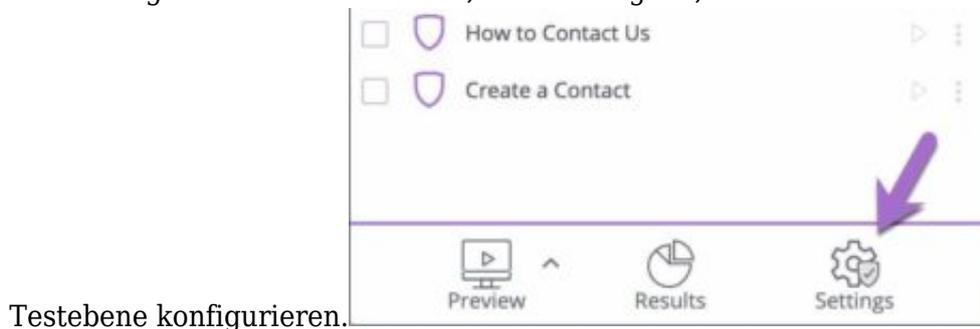
schnell zu bearbeiten:

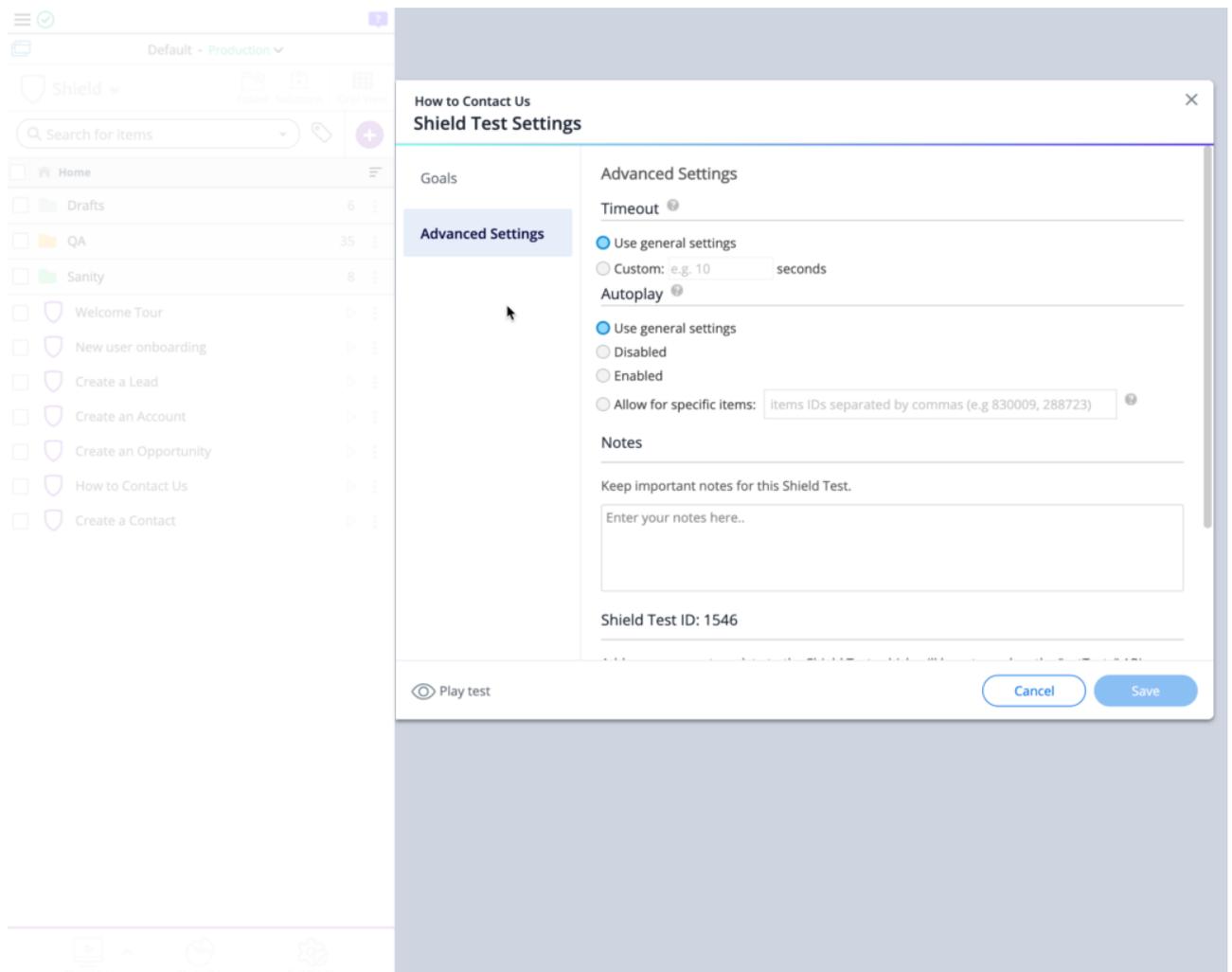
- Goals** – Shield überprüft automatisch auf Smart Walk-Thru-Ziele und lässt den Test fehlschlagen, falls mindestens eines während des Testlaufs nicht erreicht wurde.

- **Start Points** - Ein Startpunkt wird normalerweise verwendet, um sicherzustellen, dass Ihr Smart Walk-Thru korrekt starten kann, wenn der Benutzer diesen von verschiedenen Orten auf der Website aus absolviert. *Demnächst verfügbar:* Shield identifiziert automatisch Startpunkte und lässt den Test fehlschlagen, falls einer davon nicht erreicht wird (wenn der entsprechende Schritt abgespielt wird). Darüber hinaus können Sie spezielle Tests für jeden beliebigen Startpunkt erstellen.
- **Splits** - Ein Split wird normalerweise dazu verwendet, Variationen in einer User Journey zu handhaben. Manchmal kann es sich hierbei um eine geringfügige Abweichung vom Hauptpfad handeln (ein abgemeldeter Benutzer, der vor dem Fortfahren mit dem Testlauf den Anmeldeprozess durchlaufen soll) und manchmal handelt es sich um eine grundlegendere Variation des Prozesses (zwei Arten von Benutzern, die auf der gleichen Seite ein unterschiedliches Layout, eine zusätzliche Registerkarte, zusätzliche Felder in einem Formular usw. sehen). Nachdem wir die User Journeys identifiziert haben, die in unseren Smart Walk-Thrus abgedeckt werden, sollten wir uns fragen, **welche davon wir testen möchten, und anschließend dafür einen speziellen Test erstellen**. Das ist im Grunde das, was Sie täten, wenn Sie den Test manuell durchführen würden (jeden Ablauf nacheinander durchlaufen). Schließlich würden wir die Tests in einem einzigen automatisierten Batch ausführen, wobei alle User Journeys durchlaufen werden, die uns wichtig sind, und wir detaillierte Ergebnisse erhalten, die wir leicht weiter analysieren können. Sehen Sie sich diese Abbildung von zwei Tests an, einem pro User Journey:



- **Auto-Play** - Shield verhindert standardmäßig jegliche automatische Wiedergabe beim Aufzeichnen oder Ausführen von Tests. Wenn Sie möchten, dass bestimmte Inhalte während des Tests automatisch wiedergegeben werden sollen, oder wenn Sie die automatische Wiedergabe im Allgemeinen erlauben möchten, ist dies leicht über die Shield-Einstellungen möglich. Wenn Sie in einem bestimmten Test eine Ausnahme von den allgemeinen Einstellungen einrichten möchten, ist dies möglich, indem Sie diese Einstellungen auf



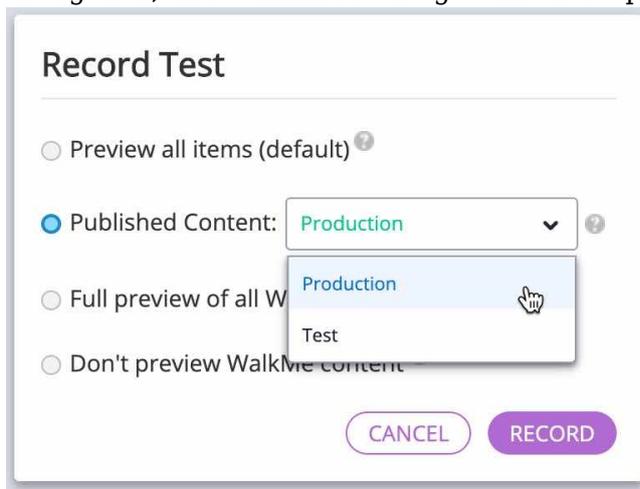


- Switch-to Frame** - Für Tests sind möglicherweise genau wie für Smart Walk-Thrus Schritte erforderlich, um zu Rahmen zu wechseln, damit WalkMe während eines Testlaufs zum richtigen iFrame (oder Popup-Fenster) weist. Normalerweise reichen die Schritte zum Wechseln zu Rahmen im Smart Walk-Thru aus, damit der Test im richtigen Kontext ausgeführt wird. Hier sehen Sie beispielsweise [einen Smart Walk-Thru](#), bei dem ein Teil in einem iFrame abgespielt wird. Außerdem werden zwei Testschritte im gleichen iFrame abgespielt. Die Schritte zum Wechseln zu Rahmen, die wir im Smart Walk-Thru haben, führen dazu, dass alles im richtigen Kontext abgespielt wird. Die Zahlen in Schwarz zeigen die Abspielreihenfolge, wenn dieser Test ausgeführt wird.

In seltenen Fällen benötigen Testschritte ihren eigenen Schritt zum Wechseln zu Rahmen, weil sie die Schritte im Smart Walk-Thru nicht verwenden können, da sie abgespielt werden müssen, bevor der Smart Walk-Thru den iFrame erreicht. Erstellen Sie in diesem Fall einfach im Test selbst Schritte zum Wechseln zu Rahmen. Stellen Sie sicher, dass Sie mit einem zweiten Schritt zum Wechseln zu Rahmen zum obersten Rahmen zurückkehren, bevor die Rahmen im Smart Walk-Thru abgespielt werden, damit diese korrekt abgespielt werden (sie beginnen normalerweise beim obersten Rahmen).

## Tipps

- **WalkMe-Umgebungen** - Shield verfügt über die Möglichkeit, beim Aufzeichnen von Tests eine Vorschau einer bestimmten Umgebung (Production, Test usw.) anzuzeigen. Dies ermöglicht Ihnen einen maximalen Testumfang - Ihren Endbenutzern wird nicht nur Ihr aktueller Inhalt (Draft) im Editor in Echtzeit präsentiert, sondern auch Ihre tatsächlichen Erfahrungen. Um eine andere Umgebung als den Editor Draft auszuwählen, klicken Sie auf „Record (advanced)“ (Erweitertes Aufzeichnen), wenn Sie in den Aufzeichnungsmodus übergehen, und wählen Sie die gewünschte Option:



- **Batch runs** - Für größere Effizienz können Sie mehrere Tests in einem Testlauf ausführen. Wählen Sie diese aus und klicken Sie auf „Run“ (Ausführen). Sie werden in der Reihenfolge



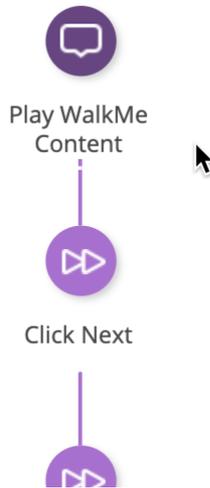
abgespielt, wie sie im Editor angezeigt werden:

Batches werden im Ergebnisbereich in einer einzelnen Zeile gruppiert:



- **Play WalkMe Content** - Im Idealfall lautet die Empfehlung, WalkMe-Inhalte genauso abzuspielen, wie es Endbenutzer tun würden. Klicken Sie beispielsweise auf einen Launcher, um eine Survey abzuspielen, oder öffnen Sie das WalkMe-Menü und wählen Sie einen Smart Walk-Thru aus der Liste aus usw. Dadurch können Sie sicherstellen, dass die End-to-End-Erfahrung von Shield getestet und verifiziert wird. Es kann jedoch Fälle geben, in denen Sie ein WalkMe-Element abspielen möchten, ohne die genaue Endbenutzererfahrung zu simulieren. Dies ist dann relevant, wenn Sie die genauen Segmentierungsbedingungen nicht richtig erreichen können, die zur Anzeige eines Elements erforderlich sind, oder wenn Sie

einfach ein paar Prozesse umgehen möchten, die als Voraussetzung für die Verfügbarkeit des Elements gelten. Verwenden Sie hierzu einen Testschritt vom Typ „Page Action“ (Seitenaktion) > „Play WalkMe Content“ (WalkMe-Content abspielen) ([Screenshot](#)) und wählen Sie das WalkMe-Inhaltselement, das Sie abspielen möchten.



- **Test Goals** - Sie können Tests (ähnlich wie bei Smart Walk-Thrus) Ziele hinzufügen. Dies kann in Fällen nützlich sein, wenn Sie sicherstellen müssen, dass etwas Bestimmtes während des Tests geschehen muss, was einen Erfolg darstellt und nicht unbedingt ein Teil der WalkMe-Erfahrung ist. Stellen Sie beispielsweise sicher, dass eine Erfolgsmeldung angezeigt wird oder dass ein neues Element erstellt wurde, eine bestimmte URL erreicht wurde usw. Wenn ein Test über ein Ziel verfügt, lässt Shield diesen fehlschlagen, falls während des Testlaufs das Ziel nicht erreicht wurde, damit Sie das Problem beheben können.