

Unique User Settings (UUID) (Eindeutige Benutzereinstellungen)

Kurzübersicht

Überlegen Sie beim Aufbau Ihrer WalkMe-Lösungen, wie Sie Daten über Ihre Endbenutzer sammeln möchten. Wenn Sie z. B. Fortschritts- oder Nutzungssupporte in Insights einsehen, möchten Sie Benutzer durch ihre E-Mail-Adresse, anonyme ID-Nummer oder durch ein eindeutiges Identifizierungselement auf ihrem Bildschirm identifizieren. Konfigurieren Sie die Unique User Settings so, dass alle Ihre Analysen unter den gleichen Bedingungen gesammelt werden können wie die Informationen auf Ihrer eigenen Website. Dadurch wird eine enge Integration zwischen WalkMe Insights und Ihrer eigenen Website ermöglicht, da der Benutzer auf die gleiche Weise identifiziert wird.

□ Digital Adoption Institute

- Zeigen Sie den Kurs [Unique User Identifier \(UUID\)](#) im Abschnitt *WalkMe einrichten* an
- Sie haben noch kein DAI-Konto? [Melden Sie sich hier an.](#)

Anwendungsfälle

Einige Beispiele dafür, was Sie durch das Aktivieren von Unique User Settings tun können:

- Den Fortschritt einer Person und das Erreichen ihrer WalkMe-Ziele überprüfen.
- Eine Onboarding-Aufgabenliste einrichten, die von allen Benutzer:innen abgearbeitet werden muss.
- Die Anzahl der einzelnen Benutzer(innen) verfolgen, die WalkMe monatlich einsehen.
- E-Mail-Adressen Ihrer WalkMe-Endbenutzer:innen erfassen
- Benutzer:innen die Möglichkeit geben, Onboarding-Aufgaben von ihrer Onboarding-Liste gestrichen zu sehen.
- Smart Walk-Thrus und ShoutOuts konfigurieren, um sie automatisch abzuspielen

Funktionsweise

Für die Unique User Settings gibt es folgende Optionen:

- **WalkMe ID:** Eine eindeutige von WalkMe generierte ID verwenden
- **Cookie:** Ein im Browser des Benutzers / der Benutzerin gespeichertes Cookie verwenden
- **jQuery:** Ein jQuery-Element mithilfe eines jQuery-Selektors verwenden
- **Variable:** Eine Javascript-Variable auf Ihrer Website verwenden
- **Salesforce ID:** Die für jede(n) Salesforce-Benutzer(in) generierte eindeutige ID verwenden (nur für Salesforce-Benutzer:innen).
- **Nichts:** Keine einzelnen Benutzer:innen nachverfolgen

Unique User Settings beeinflussen auch die Benutzererfahrung. Damit WalkMe nachverfolgen kann, ob jemand ein Element abgespielt hat, das dann auf der Onboarding-Liste durchgestrichen wird, muss eine Methode zur Erfassung einzelner Benutzer aktiviert sein (es ist unwichtig, welche Methode verwendet wird, solange es **nicht** „None“ ist).

Ebenso muss eine Methode zur eindeutigen Erfassung von Benutzern ausgewählt werden, um das automatische Abspielen von ShoutOuts und Smart Walk-Thrus zu verwenden.

Wenn Sie eine Methode für Unique User Settings in der Registerkarte „General“ der WalkMe-Einstellungen auswählen, verknüpft WalkMe alle Benutzeraktivitäten mit diesem Identifier. Alle Engagement-Daten dieses einzelnen Benutzers werden mit der ausgewählten Identifikationsmethode nachverfolgt. Nicht-Salesforce-Benutzern empfehlen wir üblicherweise, wenn möglich Variablen zu verwenden. Es kann stets nur eine Option gewählt werden. Unten finden Sie weitere Informationen zu den verschiedenen Methoden der eindeutigen Benutzererfassung und erfahren, wie sie funktionieren und warum Sie diese jeweils verwenden sollten.

Anmerkung:

- Wenn nichts ausgewählt wird, werden Onboarding-Aufgaben nicht abgehakt und Auto Play kann nicht verwendet werden.
- Jedes Mal, wenn eine neue Sitzung beginnt, wird eine neue ID generiert.

Aufschlüsselung der Einstellungen

IDP-Integration

Die IDP-Integration (Identity Provider) kann verwendet werden, um die Identität von Endbenutzern zu validieren, die Möglichkeiten der Inhaltssegmentierung zu erweitern und die Überwachung des

Benutzerverhaltens auszuweiten. Bereitstellung einer zuverlässigen und sicheren Benutzer-ID für jedes System, ohne die Notwendigkeit, die eindeutige Benutzer-ID für jedes System mit verschiedenen Variablen zu definieren.

Die IDP ist die genaueste und zuverlässigste Methode zur Identifizierung von Endnutzern, daher ist es sehr empfehlenswert, sie nach Möglichkeit zu verwenden.

Erfahren Sie mehr über die Verwendung der [IDP-Integration](#).

Tipp

IDP ist die bevorzugte und genaueste Methode, die von WalkMe empfohlen wird.

WalkMe ID

Das Einrichten einer WalkMe ID funktioniert schnell und einfach. Sie kann ganz simpel durch die Auswahl von „WalkMe ID“ im Drop-down-Menü konfiguriert werden und es sind keine zusätzlichen Informationen erforderlich. Durch die Auswahl von „WalkMe ID“ generiert WalkMe dynamisch eine ID für einen Benutzer, wenn dieser auf Ihre Seite gelangt. Die ID sieht dann in etwa so aus: 05d44656-c904-e625-f55a-a333bae5d354.

Jedem Benutzer wird eine dieser eindeutigen Kennungen zugewiesen, die dann im Browser-Cache des Benutzers als Cookie mit der Bezeichnung „wm-ueug“ gespeichert wird. Durch diese Methode kann WalkMe die Anzahl der Benutzer zählen, die mit WalkMe interagieren, und Aktionen in WalkMe mit einer eindeutigen ID verknüpfen. WalkMe ID ist besonders nützlich, um eine große Anzahl von Benutzern zu erfassen, insbesondere auf externen Seiten.

Es gibt auch Nachteile, wenn die WalkMe ID als Unique User Setting verwendet wird. Zunächst einmal wird sie nicht mit Informationen zur persönlichen Identifizierung verknüpft und kann nicht die Identität von Benutzern in Insights aufdecken. Es handelt sich einfach um eine Reihe von Zahlen und Buchstaben. Wenn sich Benutzer über einen anderen Browser anmelden oder den Cache löschen, kann WalkMe sie außerdem nicht mehr identifizieren und weist ihnen eine neue ID zu. WalkMe ID ist daher nicht ideal für interne Seiten, auf denen WalkMe sich an Ihre Benutzer erinnern soll.

Cookie

Wenn Sie Ihre Website mit Cookies konfiguriert haben, können Sie mit diesen eindeutige Benutzer identifizieren. Cookies sind kleine Daten, die von Ihrer Website gesendet und im Cache eines Benutzers in seinem Webbrowser gespeichert werden. Ihr Website-Code kann ein Cookie im Cache des Benutzer-Browsers platzieren. WalkMe kann dieses dann verwenden, um Benutzer zu zählen

und zu identifizieren. Um Cookies zu verwenden, müssen Sie diese auf Ihrer Website einrichten und den Namen des Cookies in den Unique User Settings angeben.

Ein Nachteil der Verwendung von Cookies für die eindeutige Benutzererfassung ist, dass Benutzer nicht mehr mit Cookies verknüpft sind, wenn sie diese löschen oder einen anderen Browser verwenden. Sie werden als neuer Benutzer in Insights angezeigt und sämtliche abgeschlossene Onboarding-Aufgaben werden zurückgesetzt.

Weitere Informationen zu [Cookies](#).

jQuery

jQuery kann verwendet werden, um eindeutige Benutzer zu verfolgen, wenn für jeden Benutzer ein eindeutiges Element in der HTML Ihrer Website vorhanden ist. Wenn auf dem Bildschirm ein Element vorhanden ist, mit dem der Benutzer identifiziert werden kann, ist es möglich, einen einfachen jQuery-Selektor zu verwenden, um den entsprechenden Text zu identifizieren und ihn als Identifier zu verwenden. Wenn beispielsweise der Benutzername auf dem Bildschirm angezeigt wird, erstellen Sie einen jQuery-Selektor, der diesen Wert zur eindeutigen Benutzererfassung verwendet. Alle Engagement-Daten werden mit diesem Identifier verknüpft, sodass Sie in Insights nach Benutzername sortieren können.

Ein Nachteil der Verwendung von jQuery zur Benutzererfassung ist, dass genau dieses Element auf jeder Seite Ihrer Website vorhanden sein muss, auf der Sie WalkMe verwenden. Erfahren Sie, wie Sie einen [jQuery-Selektor](#) zur Verwendung in den Unique User Settings einrichten.

Variable

Viele Seiten verwenden JavaScript-Variablen, die mit einer Benutzer-ID oder einem Benutzernamen korrelieren. Wenn eine Variable in den Unique User Settings ausgewählt ist, geben Sie an, nach welcher Variable WalkMe auf Ihrer Website suchen soll. Eine Variable ist ein Speicherort mit einem symbolischen Namen (sonst als Identifier bekannt) und enthält eine bestimmte Menge oder einen bestimmten Wert für jeden Benutzer. WalkMe wird den Wert der Variable erfassen und ihn zur Identifizierung des Endbenutzers verwenden.

Variablen sind oft die empfohlene Methode für eine eindeutige Benutzererfassung, wenn möglich. Die Variable muss nicht auf jeder Seite vorhanden sein (anders als bei jQuery) und wird auch dann noch mit der gleichen Person verknüpft, wenn der Cache gelöscht wird oder ein Benutzer mit einem anderen Browser auf Ihre Website zugreift (anders als bei Cookies).

Erfahren Sie mehr über [Variablen](#) und erfahren Sie, wie Sie Unique User Settings basierend auf einer Variable festlegen.

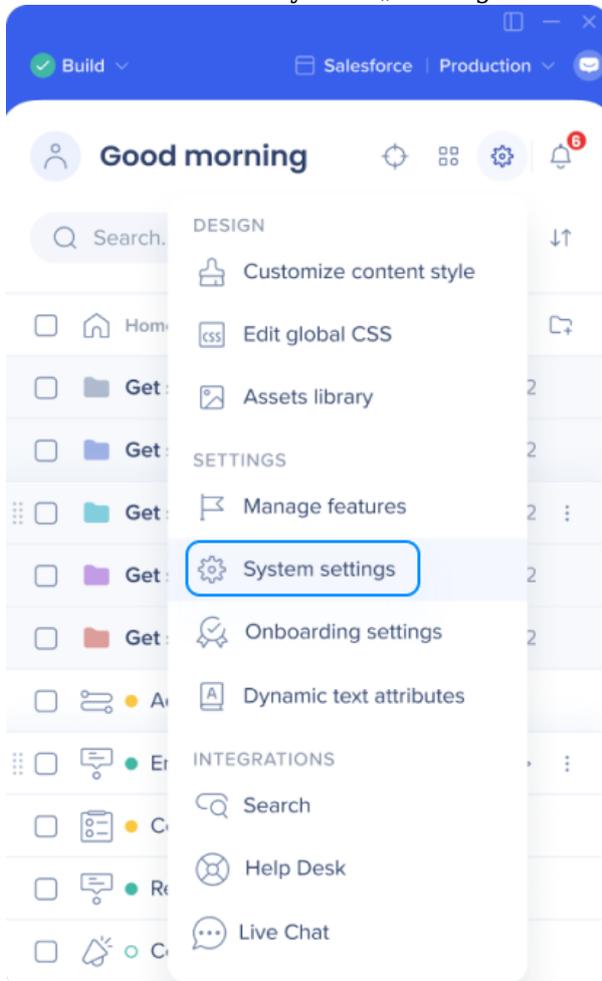
Salesforce ID

Salesforce ID ist eine aktivierte Funktion für Salesforce-Benutzer. Der Salesforce-Identifizierer verfolgt Benutzeraktivitäten anonym anhand einer 18-stelligen Salesforce ID. Die Salesforce ID ist ähnlich wie die WalkMe ID eine zufällige Zahl, die nicht mit einer Person in Verbindung gebracht werden kann und keine bedeutsame Analyse bietet. Sie ist daher nicht die empfohlene Methode. Stattdessen empfehlen wir die Verwendung von Variablen und die Erfassung anhand „UserContext.userName“ (was normalerweise die E-Mail-Adresse des Benutzers ist).

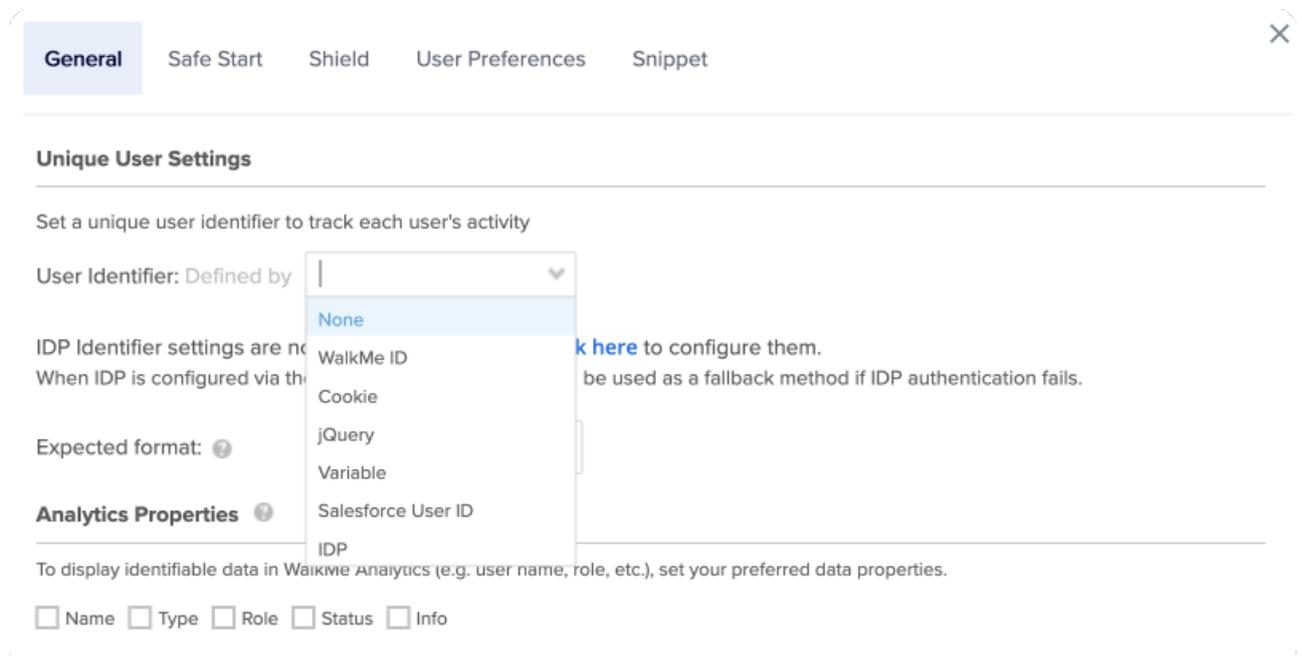
Erfahren Sie mehr über die Verwendung von [Salesforce-Variablen](#).

Unique User Settings konfigurieren

1. Klicken Sie auf das Symbol „Settings“ und wählen Sie „System settings“ aus.



2. Öffnen Sie die Registerkarte „General“
3. Wählen Sie „User Identifier“



4. Geben Sie zusätzliche Informationen an, wenn Sie Cookie, jQuery oder Variable ausgewählt haben.
5. Klicken Sie auf **SAVE**.

Probieren Sie es aus

Bestimmen Sie eine Variable, ein Cookie oder ein Bildelement, das von einem jQuery-Selektor für die eindeutige Benutzererfassung verwendet werden kann. Wenn nichts davon möglich ist, wählen Sie „WalkMe ID“ oder „Salesforce ID“ (für Salesforce-Benutzer) aus. Legen Sie die Einstellung im Bereich „Settings“ in der Registerkarte „General“ fest. Überprüfen Sie nach ein paar Wochen Ihre Insights, um Berichte zu erstellen und den Fortschritt und die Zielerreichung eines Benutzers zu verfolgen.

Unique User Identifier – Einschränkungen

- Die Endbenutzererkennung ist auf 45 Zeichen begrenzt, alle weiteren Zeichen werden abgeschnitten.
- Bei der Endbenutzererkennung wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden, sodass die Benutzer david@walkme.com und DAVID@WALKME.COM als 2 verschiedene Benutzer gezählt werden.
- Beachten Sie vor dem Ändern der Benutzererkennung, dass dies die Art und Weise beeinflusst, wie WalkMe Endbenutzer identifiziert, und möglicherweise „Einmal spielen“-Konfigurationen zurücksetzt.

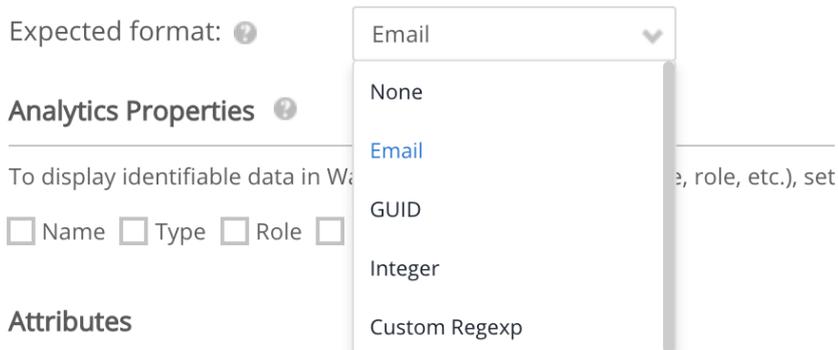
- Dies könnte dazu führen, dass Regeln für die automatische Wiedergabe zurückgesetzt werden und Benutzer ihre zuvor abgeschlossenen Onboarding-Aufgaben als unvollständig sehen.
- Es gibt keine Möglichkeit, diese Einschränkung zu umgehen, da jeder Benutzer als neuer Benutzer erkannt wird, der an seinen neuen UUID-Wert gebunden ist.

User Identifier - Erwartetes Format

Um sicherzustellen, dass der richtige Wert für jeden Benutzer abgerufen wird, empfiehlt es sich, das erwartete Format Ihrer Benutzererkennung zu definieren.

So definieren Sie ein erwartetes Format

Ein Format kann eine E-Mail-Adresse, eine GUID, eine Integer oder ein anderes benutzerdefiniertes Format sein, das durch die Verwendung eines regulären Ausdrucks definiert werden kann. Um es zu definieren, wählen Sie eine der Optionen aus dem **Dropdown-Menü** „Expected Format“ (Unerwartetes Format). Bei Auswahl der Option **Custom Regexp** ermöglicht ein zusätzliches Feld das Einfügen eines regulären Ausdrucks.



Expected format: ?

Analytics Properties ?

To display identifiable data in WalkMe (e.g., name, role, etc.), set

Name Type Role

Attributes

Manage Attributes

Wie wird die Benutzererkennung validiert?

Sobald ein erwartetes Format definiert, gespeichert und veröffentlicht ist, markiert WalkMe alle neuen Benutzerdaten mit einem Attribut „Gültig/Ungültig“, das später zum Filtern der Benutzerdaten auf der Analyseplattform von WalkMe Insights verwendet werden kann.

New Filter

CLOSE X

Session Filters:

User Identifier