

Massenbereitstellung (Mass Deployment) – Häufig gestellte Fragen

Hinweis: Diese FAQ (häufig gestellte Fragen) sollte von IT-Administratoren verwendet werden, die gegenwärtig die WalkMe Extension (Erweiterung) unter Verwendung des „Leitfadens für die Massenbereitstellung“ implementieren, der ihnen von ihrer WalkMe-Kontaktperson zur Verfügung gestellt wurde. Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie den Projektumfang der Massenbereitstellung überprüft haben, bevor Sie fortfahren.

Kurzübersicht

Nach der Bereitstellung kann es zu Problemen bei der Anzeige Ihrer WalkMe-Inhalte auf Ihrer Website kommen. Versuchen Sie die folgenden Schritte, um einen schnellen Test durchzuführen:

1. Rufen Sie auf einem Gerät, auf dem Sie die Extension installiert haben, die Website auf, auf der die WalkMe-Inhalte angezeigt werden sollten
2. Drücken Sie die Taste **F12**, um die Browser-Entwicklertools aufzurufen
3. Wechseln Sie zur Registerkarte „Console“
4. Geben Sie dies in die Eingabezeile der Console ein und bestätigen Sie mit der Eingabetaste:
_walkmeInternals

Wenn Sie in der Konsole keine rote Fehlermeldung erhalten (und WalkMe nicht bereits ohne die Extension auf der Seite vorhanden war), bedeutet dies, dass die Bereitstellung der Extension korrekt funktioniert und alle anderen Probleme, die beim Anzeigen der WalkMe-Inhalte auftreten, nichts mit der eigentlichen Bereitstellung zu tun haben.

Falls eine rote Fehlermeldung angezeigt wurde, bedeutet dies, dass die Erweiterung nicht ordnungsgemäß funktioniert. Im Folgenden finden Sie einige allgemeine Vorschläge, die Sie zur Behebung eines Problems bei der Bereitstellung verwenden können. Wenn die folgenden Schritte nicht dazu führen, dass Ihre WalkMe-Inhalte angezeigt werden, [kontaktieren Sie bitte den Support](#).

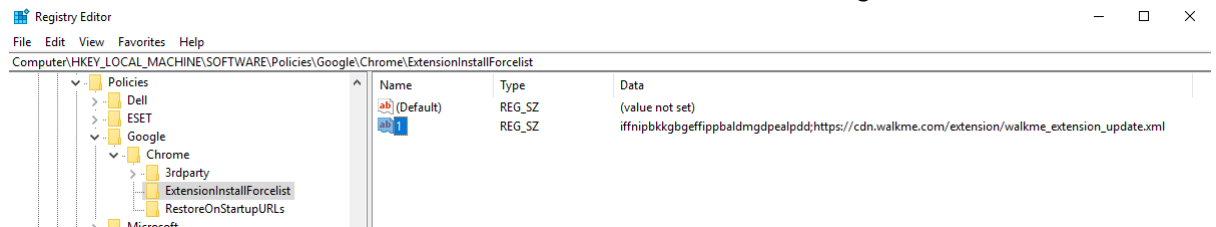
Windows

Chrome

1. Die Extension wird im Browser nicht angezeigt
 1. Bestätigen Sie, dass der Schritt „Installation“ des Leitfadens ausgeführt worden ist

2. Sowohl die GPO- als auch die SCCM-Methode haben zur Folge, dass ein Registrierungsschlüssel im Verzeichnis

HKEY_LOCAL_MACHINE→SOFTWARE→Policies→Google→Chrome→ExtensionInstallForcelist erstellt wird. Dies kann überprüft werden, indem Sie **Regedit** auf dem Gerät des betroffenen Benutzers öffnen und nach einem Eintrag wie diesem suchen:



3. Es ist möglich, dass eine weitere Chrome-Erweiterung bereits auf diese Weise von Ihrer Organisation bereitgestellt wurde. Wenn sich der Eintrag für diese andere Erweiterung im gleichen Registrierungsschlüssel ExtensionInstallForcelist befindet und denselben Namen trägt (z. B. wenn beide „1“ oder „2“ heißen), kommt es zu einem Konflikt zwischen den Erweiterungen und nur eine von beiden wird angezeigt. Ändern Sie in diesem Fall den Namen einer der Erweiterungen, da diese eindeutig sein müssen.
 4. Es ist möglich, dass eine andere Chrome-Erweiterung bereits per Masseninstallation im Hive **HKEY_CURRENT_USER** eingerichtet wurde. In diesem Fall sollten Sie versuchen, beide Registrierungsschlüssel für die WalkMe Extension bereitzustellen (für die Schritte „Installation“ **und** „Configuration“) und das auch im Hive **HKEY_CURRENT_USER**.
2. Die Extension wird im Browser angezeigt, lädt WalkMe jedoch nicht auf der entsprechenden Seite

1. Vergewissern Sie sich, dass der Schritt „Konfiguration“ ausgeführt wurde – **dieser Schritt ist nicht optional und verhindert, dass die Erweiterung funktioniert, wenn er nicht ausgeführt wird.**
2. Gehen Sie in **Regedit** zu diesem Verzeichnis und bestätigen Sie, ob der Wert und die Daten von **wmExtConfig** genau wie im „Leitfaden für die Massenbereitstellung“ angegeben sind (es handelt sich um den Schritt „Configuration“):
HKEY_LOCAL_MACHINE→SOFTWARE→Policies→Google→Chrome→3rdparty→extensions→iffnipbkkbgfippbaldmgdpaldd→policy
3. Wenden Sie sich an Ihr IT-Team und vergewissern Sie sich, dass die [hier](#) aufgeführten Domänen sind sowohl für Ihr Netzwerk als auch für Ihren Proxy zulässig. Gehen Sie auf www.whatismyproxy.com, falls Sie sich nicht sicher sind, ob Sie einen Proxy haben.

Firefox

1. Vergewissern Sie sich, dass folgende Verzeichnisse diese Dateien enthalten. Falls sie nicht vorhanden sind, wurde das Installationsskript **wm_firefox_enterprise_installation.bat** nicht erfolgreich ausgeführt:
 1. C:→Program Files→Walkme – WalkmeExtension@walkme.com.xpi
 2. C:→Program Files→WalkMe→Extension – WalkmeExtension@walkme.com.json
 3. ~→AppData→Roaming→Mozilla→Firefox→Profiles→**[every profile in this directory]**→Extensions – WalkmeExtension@walkme.com.xpi

4. Für 64-Bit-Geräte:

1. C:→Program Files→Mozilla Firefox→distribution→extensions - WalkmeExtension@walkme.com.xpi
2. C:→Program Files→Mozilla Firefox→browser→defaults→preferences - all-walkme.js

5. Für 32-Bit-Geräte:

1. C:→Program Files (x86)→Mozilla Firefox→distribution→extensions - WalkmeExtension@walkme.com.xpi
2. C:→Program Files (x86)→Mozilla Firefox→browser→defaults→preferences - all-walkme.js

2. Überprüfen Sie, ob dieser Registrierungsschlüssel vorliegt:

1. HKEY_LOCAL_MACHINE→SOFTWARE→Mozilla→ManagedStorage→WalkmeExtension@walkme.com.json
 2. Value Name: Default
 3. Value Type: REG_SZ
 4. Value Data: C:→Program Files→WalkMe→Extension→WalkmeExtension@walkme.com.json
3. Wenden Sie sich an Ihr IT-Team und vergewissern Sie sich, dass die [hier](#) aufgeführten Domänen sind sowohl für Ihr Netzwerk als auch für Ihren Proxy zulässig. Gehen Sie auf www.whatismyproxy.com, falls Sie sich nicht sicher sind, ob Sie einen Proxy haben.

IE

1. Die Extension wird im Bereich „Add-Ons verwalten“ des IE nicht angezeigt:
 1. Stellen Sie sicher, dass die entsprechende(n) MSI-Datei(en) auf den Geräten bereitgestellt und installiert wurde(n) (nur die 32-Datei für 32-Bit-Geräte, die 32- und 64-Dateien für 64-Bit-Geräte):
 1. https://cdn.walkme.com/extension/atl/Walkme_Extension.x32.msi
 2. https://cdn.walkme.com/extension/atl/Walkme_Extension.x64.msi
2. Die Erweiterung wird unter „Add-Ons verwalten“ angezeigt, aber die WalkMe-Inhalte werden nicht auf der Website angezeigt:
 1. Stellen Sie sicher, dass sich **beide** Registrierungsschlüssel auf der Seite „Config“ des „Leitfadens für die Massenbereitstellung“ in der Registry des Geräts befinden - **dieser Schritt ist nicht optional und führt dazu, dass die Erweiterung nicht funktioniert, wenn er nicht durchgeführt wird.**
 2. Öffnen Sie auf dem Gerät des Kunden **regedit**, gehen Sie zu diesen Verzeichnissen innerhalb von **HKEY_LOCAL_MACHINE** oder **HKEY_CURRENT_USER** (je nachdem, wofür die Bereitstellung festgelegt wurde) und stellen Sie sicher, dass der Wert und die Daten von wmExtConfig genau so vorliegen, wie sie im Leitfaden für die Massenbereitstellung aufgeführt sind (es handelt sich um den Schritt „Configuration“):
 1. SOFTWARE→WalkMe→WalkMeExtension
 2. SOFTWARE→Wow6432Node→WalkMe→WalkMeExtension
 3. Wenn Sie die Registrierungsschlüssel mithilfe der SCCM-.reg-Dateien installieren, sollten Sie sicherstellen, dass die Werte, sobald sich die Schlüssel in der Registry

befinden, **keine** umgekehrten Schrägstriche vor den Anführungszeichen enthalten – diese sollten nur in den .reg-Dateien selbst enthalten sein, nicht aber in den eigentlichen Schlüsseln, sobald diese bereitgestellt wurden

4. Stellen Sie sicher, dass die Einstellung „Browsererweiterungen von Drittanbietern aktivieren“ auf der Registerkarte „Erweitert“ innerhalb der Internetoptionen des IE aktiviert ist.
5. Wenden Sie sich an Ihr IT-Team und vergewissern Sie sich, dass die [hier](#) aufgeführten Domänen sind sowohl für Ihr Netzwerk als auch für Ihren Proxy zulässig. Gehen Sie auf www.whatismyproxy.com, falls Sie sich nicht sicher sind, ob Sie einen Proxy haben.