

FAQ zur Benutzererweiterung (Häufig gestellte Fragen)

Kurzübersicht

Im Folgenden finden Sie einige häufig gestellte Fragen zur WalkMe Benutzererweiterung und zur Browserkonfiguration, die zur Unterstützung der Erweiterung erforderlich ist. Wenn Sie weitere technische Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Customer Success Manager (Kundenbetreuer) oder [kontaktieren Sie den Support](#).

□ Digital Adoption Institute

- Nehmen Sie am Kurs **Deploy WalkMe to your End Users** (Bereitstellung von Deploy WalkMe für Ihre Endbenutzer) im Lehrplan zur **Technical Configuration** im DAI teil.
- Sie haben noch kein DAI-Konto? [Melden Sie sich hier an](#)

Versionen der Benutzererweiterung

Die Benutzererweiterung wird pro Profil heruntergeladen, siehe nachstehende Anweisungen. Die neuesten Versionen der Erweiterungen für die einzelnen Browser finden Sie in dieser Tabelle:

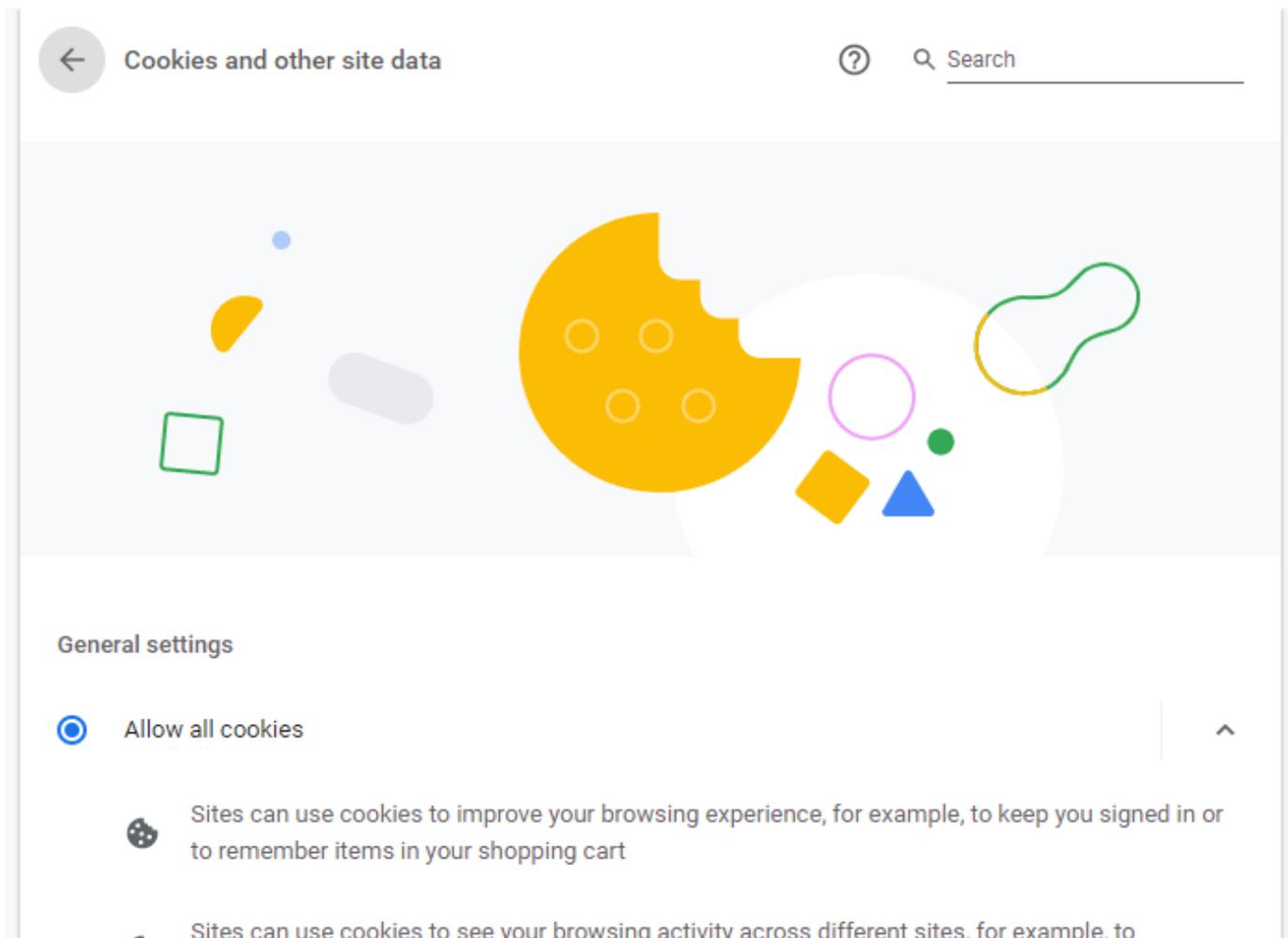
	Chrome	Firefox	Edge Legacy	Edge Chromium	Internet Explorer	Safari (App-Erweiterung)
Version	4.0.167	3.3.244	Veraltet	4.0.167	2.2.54	3.3.49

Chrome

In den meisten Konfigurationen müssen Drittanbieter-Cookies aktiviert sein, damit WalkMe im Chrome-Browser geladen werden kann. Sie können Cookies von Drittanbietern aktivieren, indem Sie diesen Anweisungen folgen:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke Ihres Browsers auf die drei vertikalen Punkte.
2. Klicken Sie auf „**Settings**“ (**Einstellungen**).

3. Scrollen Sie nach unten und klicken Sie auf **„Cookies and other site data“** (Cookies und andere Websitedaten).
4. Klicken Sie unter **„General Settings“ (Allgemeine Einstellungen)** auf **„Allow all cookies“ (Alle Cookies zulassen)**.



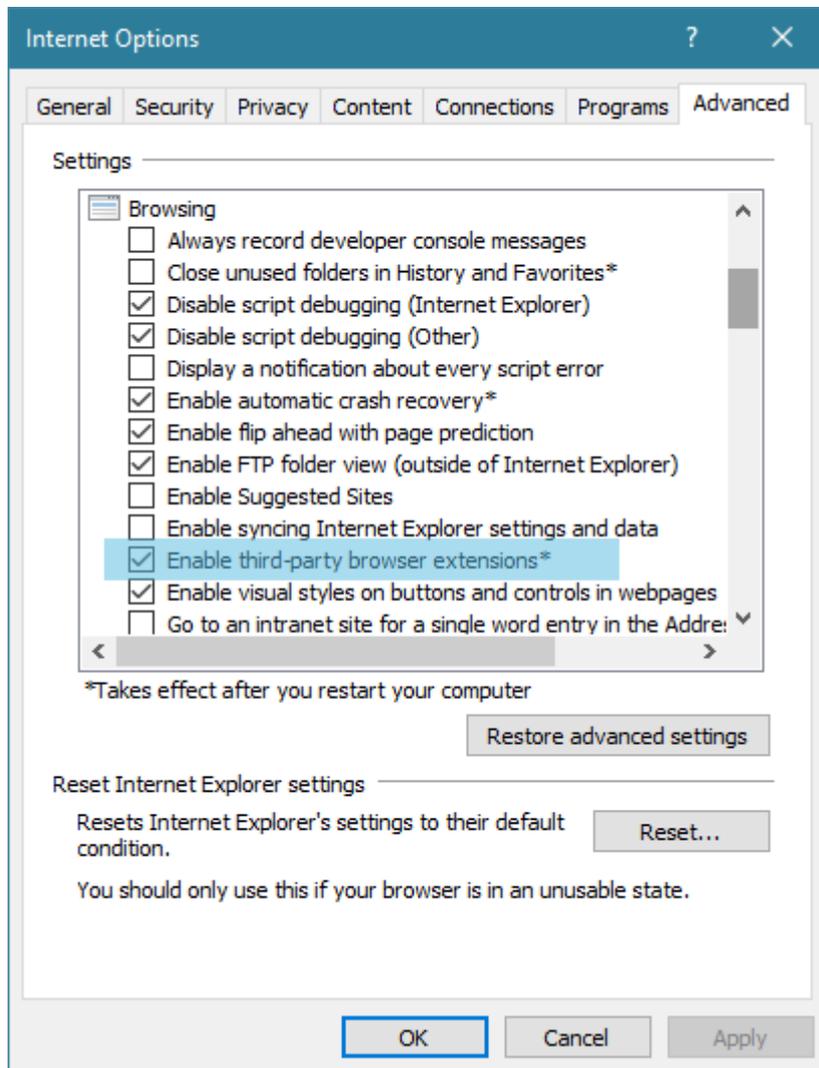
Internet Explorer

Unabhängig davon, ob die Erweiterung manuell im Browser platziert oder von Ihrer IT-Abteilung ausgegeben wurde, muss die Einstellung **„Enable Third-Party Browser Extension“** (Browsererweiterung von Drittanbietern aktivieren) aktiviert sein, damit WalkMe geladen werden kann. Sie können diese Einstellung aktivieren, indem Sie die folgenden Anweisungen befolgen:

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf das Zahnrad.
2. Klicken Sie auf Internet-Options -> Advanced (Erweitert)

Scrollen Sie unter **„Browsing“** nach unten und suchen Sie nach **„Enable Third-Party Browser Extensions“** (Browsererweiterungen von Drittanbietern aktivieren).

Wenn Sie diese Einstellung nicht aktivieren können, wenden Sie sich bitte an Ihre IT-Abteilung und teilen Sie ihr mit, dass diese Einstellung aktiviert werden muss, damit die Erweiterung von WalkMe geladen werden kann.



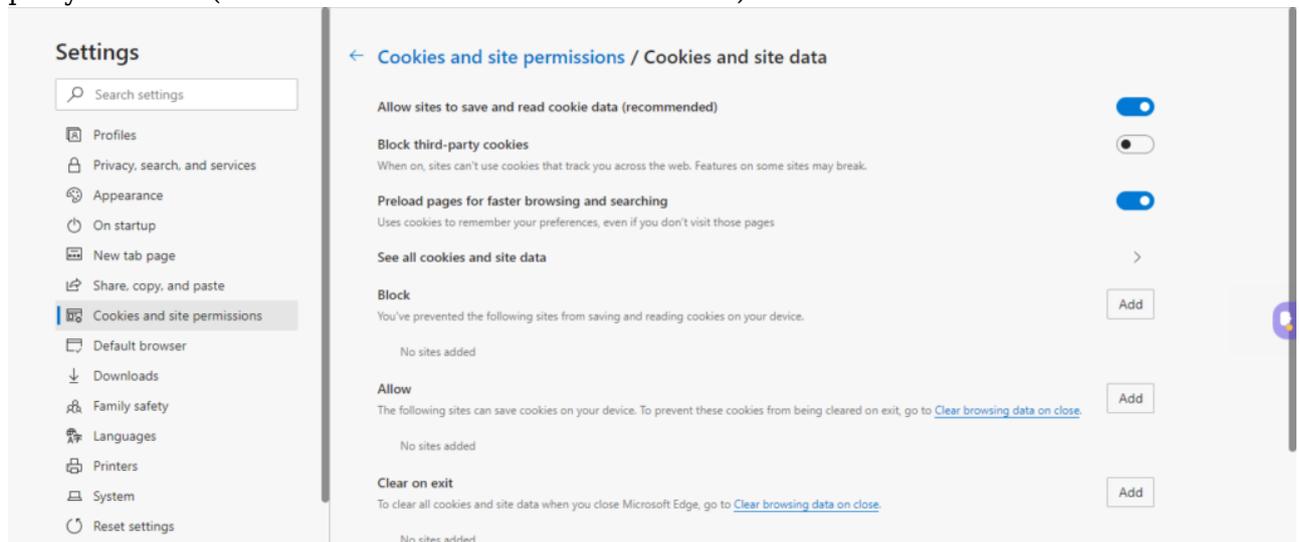
Legacy Edge

Legacy Edge wurde von Microsoft verworfen und wird nicht mehr länger unterstützt. Bitte wenden Sie sich bei Fragen an Ihren Customer Success Manager oder [an den Support](#).

Chromium Edge

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke Ihres Browsers auf die drei Punkte.
2. Klicken Sie auf **Settings** (Einstellungen).
3. Scrollen Sie nach unten und klicken Sie auf **Cookies and Site Permissions** (Cookies und Websiteberechtigungen).

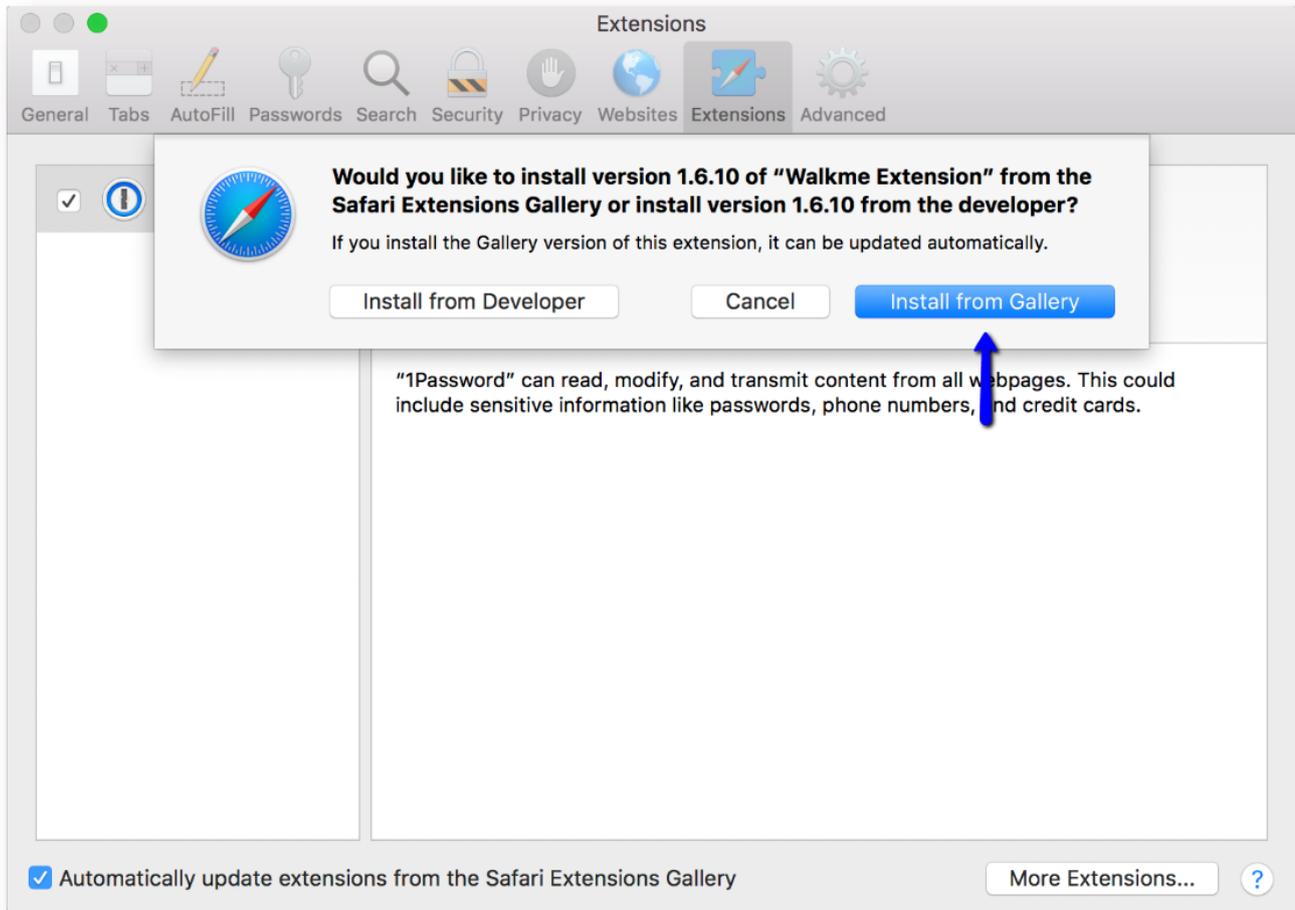
4. Stellen Sie sicher, dass „Always Allow“ (Immer zulassen) aktiviert und die Option „Block 3rd party cookies“ (Cookies von Drittanbietern blockieren) deaktiviert ist.



Safari

- Die automatische Installation der Erweiterung steht nicht zur Verfügung. Der Benutzer muss die Installation genehmigen, nachdem die Erweiterung manuell oder per Massenbereitstellung in seinem Safari-Browser installiert wurde.
 - Der Benutzer sollte die Schaltfläche „**Install from Gallery**“ (Von Galerie installieren) wählen, um die Erweiterung für das Auto-Update zu aktivieren.
 - Wenn der Benutzer „**Install from Developer**“ (Vom Entwickler installieren) auswählt, wird die Erweiterung **nicht** automatisch aktualisiert.

Hierbei handelt es sich um eine Beschränkung von Safari, nicht um eine WalkMe-Beschränkung.



Massenbereitstellung einer Erweiterung über JAMF

Problem: Nach der Massenbereitstellung der Erweiterung auf Mac unter Verwendung von JAMF erhält der Endbenutzer nach der Installation der Erweiterung die Aufforderung, ihr zu „**vertrauen**“.

Ursache: Erweiterungsinstallationen mit JAMF erfordern Benutzerinteraktion aufgrund einer Einschränkung durch die Anforderung von Apple, dass der Endbenutzer der Erweiterung „vertrauen“ muss, sobald sie installiert ist. Wir beschäftigen uns damit, aber derzeit gibt es keine Möglichkeit, diese Anforderung zu umgehen, um den Umfang der Benutzerinteraktion hier zu verringern.

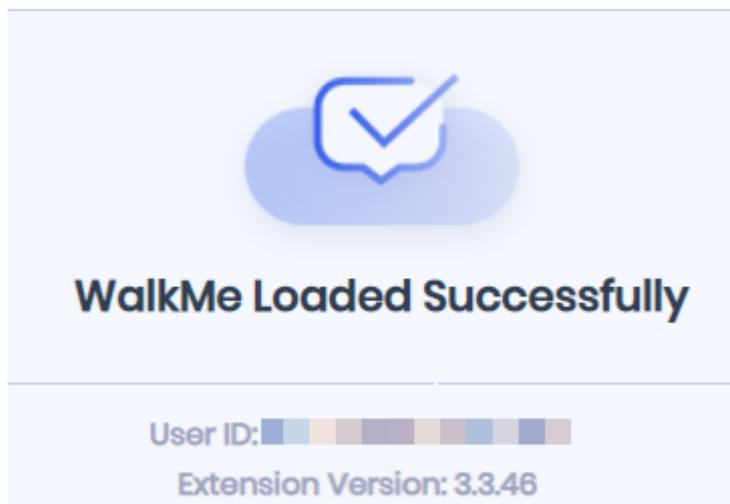
Status der Benutzererweiterungs-Konnektivität

Die Benutzererweiterung zeigt den Verbindungsstatus von WalkMe-Inhalten auf einer Webseite an. WalkMe-Benutzer sehen eine Meldung, die angibt, ob WalkMe-Inhalte erfolgreich geladen wurden oder nicht.

WalkMe erfolgreich geladen

Neben der Information, dass WalkMe erfolgreich geladen wurde, werden Ihnen auf der aktuellen Seite auch die folgenden Informationen angezeigt:

- Erweiterungs-, Kunden- und Profilenames (damit Sie die Erweiterung im Backoffice leichter finden können)
- Benutzer-ID
- Erweiterungsversion



WalkMe konnte nicht geladen werden

Neben der Information, dass WalkMe nicht geladen wurde, werden Ihnen die folgenden Informationen angezeigt:

- Ein Link zur Testseite
- Eine Fehler-ID für den WalkMe Support
- WalkMe Remove Reason:
 - Removed by condition
 - Unique User Settings werden vom Serverspeicher nicht unterstützt
 - Could not retrieve end user identifier
 - [Safe Switch](#)



WalkMe Failed to Load

[Click here to try again](#)

- User ID was not detected

[Click here to open the connection test page](#)

We've reported this issue automatically issue id:
`bab5fc59d93a0329392eae5fa701287a`

WalkMe is Not Running on this Site

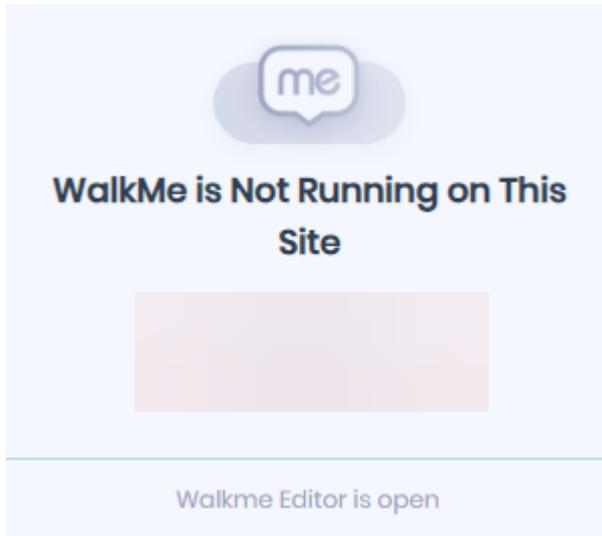
Sie könnten feststellen, dass WalkMe aus den folgenden Gründen nicht auf einer Website ausgeführt wird:

- WalkMe isn't configured to load on the current page
- Die aktuelle URL stimmt nicht mit allen Systemkonfigurationen überein, die von der Erweiterung geladen werden können



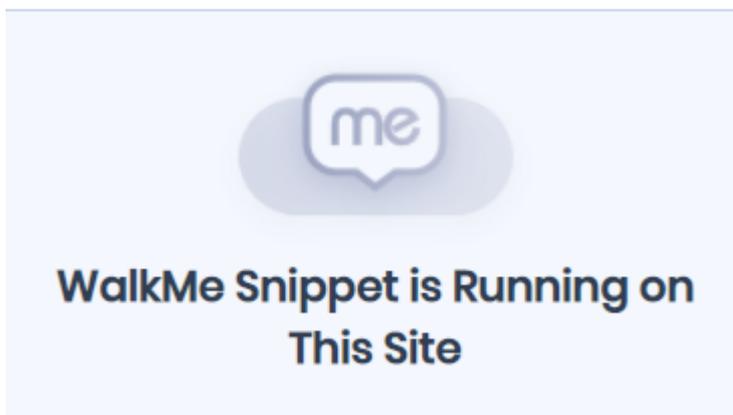
WalkMe is Not Running on This Site

- Möglicherweise wird Ihnen auch die Meldung **WalkMe Editor is open** angezeigt, wenn der Editor geöffnet und mit dem Browser verbunden ist



WalkMe Snippet is Running on this Site

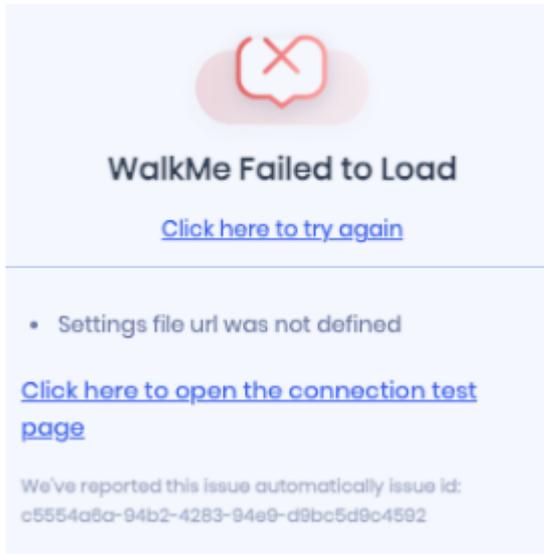
- Wird angezeigt, wenn ein Website-Snippet Vorrang vor einer Erweiterung hat



Settings file url is not defined

Diese Nachricht bezieht sich auf die Erweiterungsinstallation.

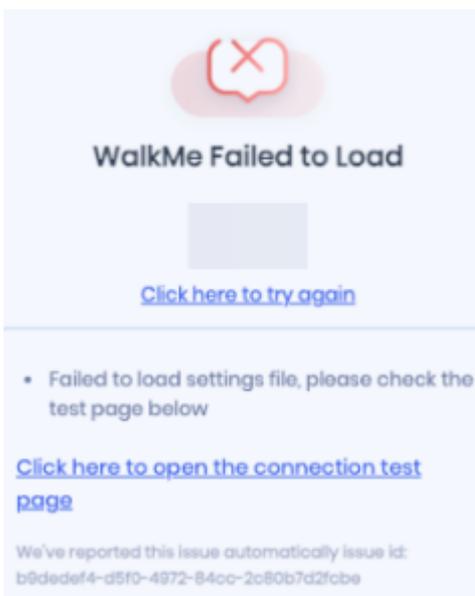
- Tritt in der Regel auf, wenn die Bereitstellungsanweisungen nicht vollständig abgeschlossen wurden und eine Erweiterung fehlt oder eine Einstellungsdatei deplatziert wurde.
- Wenn Ihnen dies angezeigt wird, lohnt es sich zu überprüfen, ob die Einstellungsdatei vorhanden ist und kein Konflikt mit anderen Registrierungsschlüsseln besteht.



Failed to load settings, please check the test page below

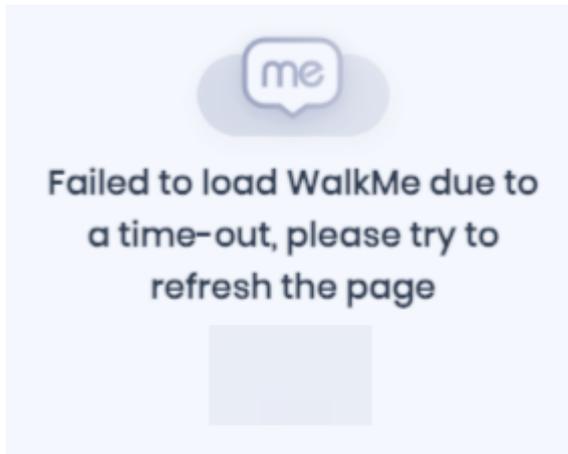
Dieses Problem bezieht sich darauf, dass die Erweiterung die Einstellungsdatei nicht lesen kann. Es könnte eine Reihe von Gründen dafür geben:

1. Problem im Netzwerk des Kunden
2. Erweiterungsdateien sind auf Proxy-Ebene blockiert
3. Die Einstellungsdatei ist nicht vorhanden
 - Dies kann ein Problem mit Self-Hosting sein, wenn Erweiterungsdateien nicht für Self-Hosting konfiguriert wurden
4. Die Erweiterung hat keine Berechtigung, auf die Einstellungsdatei zuzugreifen



Extension timeout

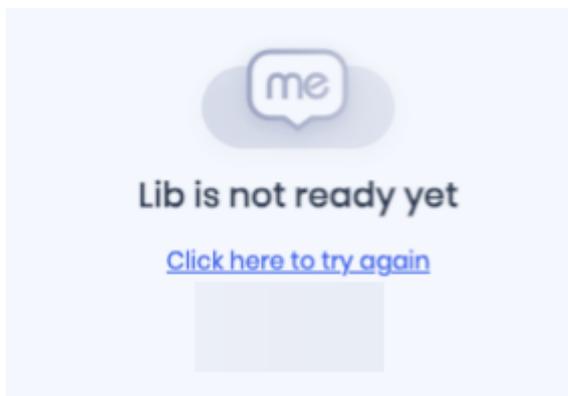
- Wird angezeigt, wenn es ein Problem bei der Kommunikation zwischen der Seite und der Erweiterung gibt
- Wenn dies auftritt, laden Sie die Seite neu. Wenn das Problem weiterhin besteht, ist eine weitere Überprüfung erforderlich.



Lib not ready

Wird angezeigt, wenn die Erweiterung das Snippet noch nicht eingespeist hat. Dafür kann es folgende Ursachen geben:

- Erfordert mehr Zeit, um die Website zu laden, und sobald das Snippet eingespeist wurde, wird der Status aktualisiert.
- Es gibt ein Problem beim Einspeisen des Snippets, möglicherweise ein Problem mit der Content Security Policy oder einen Konflikt mit dem nativen Website-Code.

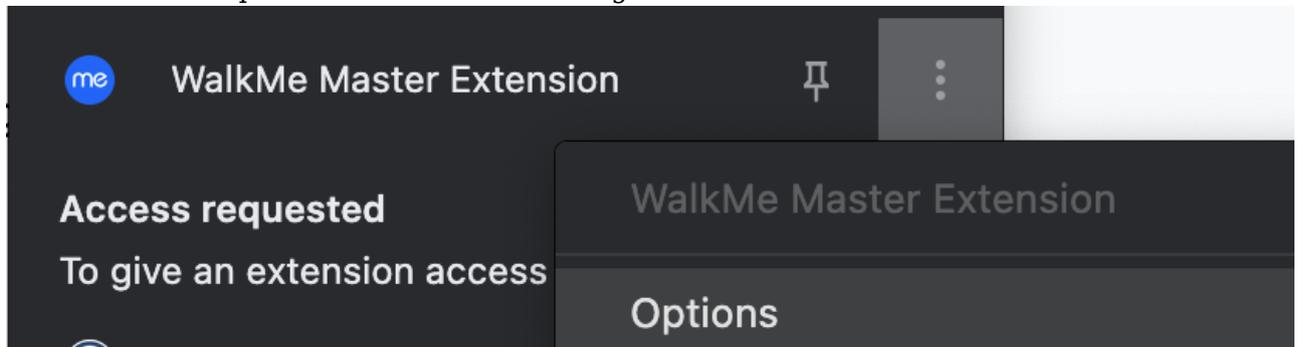


Umgebungsumschalter für Ersteller

Die neueste Version der Erweiterung für Google Chrome und Microsoft Edge umfasst die Möglichkeit, zwischen den Erweiterungen für Test- und Produktionsumgebungen umzuschalten. Dies ist ein nützliches Tool für Entwickler, die WalkMe-Inhalte auf identischen Test- und Produktions-URLs (z. B. SuccessFactors) testen müssen. Diese Ersteller müssen nicht mehr zwei getrennte Erweiterungen für Test- und Produktionszwecke verwenden, sondern können einfach eine einzige Erweiterung bereitstellen und per Mausklick zwischen den beiden Veröffentlichungsumgebungen umschalten.

So wechseln Sie zwischen den verschiedenen Umgebungen

1. Gehen Sie zum Optionsmenü der Erweiterung.



2. Geben Sie das Passwort ein und klicken Sie auf „Login“ (Anmeldung)
 - Derzeit gibt es ein Master-Passwort: wmBuilderMode
3. Aktivieren Sie „Enable Environment Change“ (Umgebungsänderung aktivieren)
 - Dadurch wird die Umschaltfunktion nur für Ihren individuellen Browser aktiviert

WalkMe Extension Admin Tools

(This page is for diagnostics and testing purposes only)

Enable Environment Change

Enables the ability to toggle between WalkMe publish environments from the extension popup window.

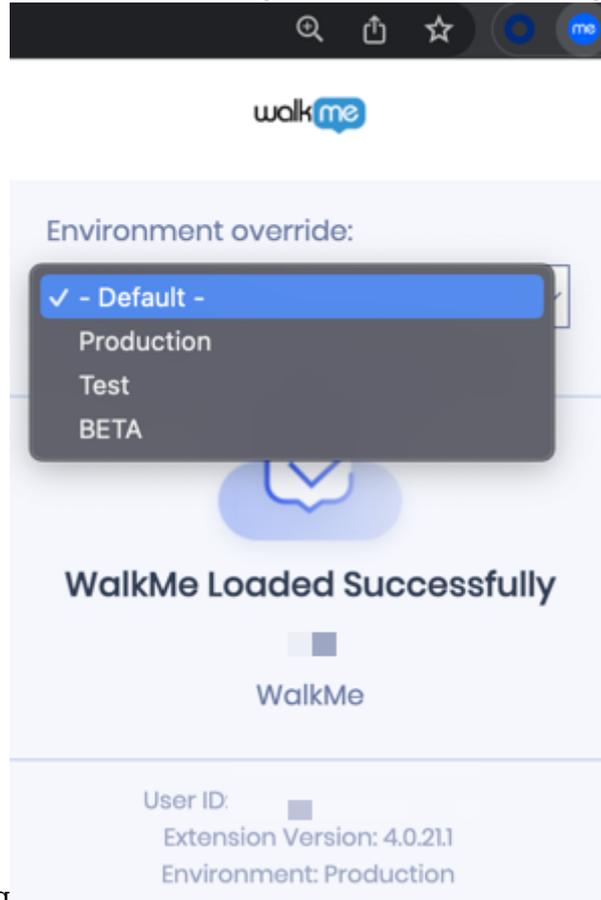
Refresh Extension Settings

REFRESH

Loads the latest published extension settings. Ignores cache.

4. Gehen Sie zu Ihren Browser-Erweiterungen und wählen Sie die WalkMe Extension aus
5. Wählen Sie die gewünschte Umgebung aus dem Dropdown-Menü aus
 - **Standard:** lädt die WalkMe-Umgebung basierend auf dem Abgleich der aktuellen URL mit den Paketdomänen oder dem Regexp (regulären Ausdruck) der Erweiterung

- Wie Erweiterungen schon immer funktioniert haben
- Normalerweise lädt die Standardeinstellung die Produktionsumgebung
- **Produktion:** überschreibt die Standardkonfiguration der Erweiterung, um die Produktionsumgebung zu laden
- **Test:** überschreibt die Standardkonfiguration der Erweiterung, um die Testumgebung zu laden
- **Benutzerdefiniert:** überschreibt die Standardkonfiguration der Erweiterung und lädt



die benutzerdefinierte Umgebung

6. Den Browser aktualisieren

Dinge, die Sie beachten sollten, wenn Sie die Umgebung außer Kraft setzen (überschreiben):

- WalkMe wird nur dann in einer „overridden“ (überschriebenen) Umgebung geladen, wenn es ein aktives Erweiterungspaket gibt, das der aktuellen URL und der gewünschten Umgebung entspricht
- Wenn Sie die Umgebung auf „Test“ oder „Produktion“ überschreiben, wirkt sich dies auf alle von der Erweiterung injizierten Pakete aus, nicht nur auf die aktuelle URL/Umgebung
- Wenn Sie die Umgebung mit einer benutzerdefinierten Umgebung überschreiben, laden alle anderen Systeme ihre Standardumgebung