

Master-Erweiterung – Häufig gestellte Fragen

Kurzübersicht

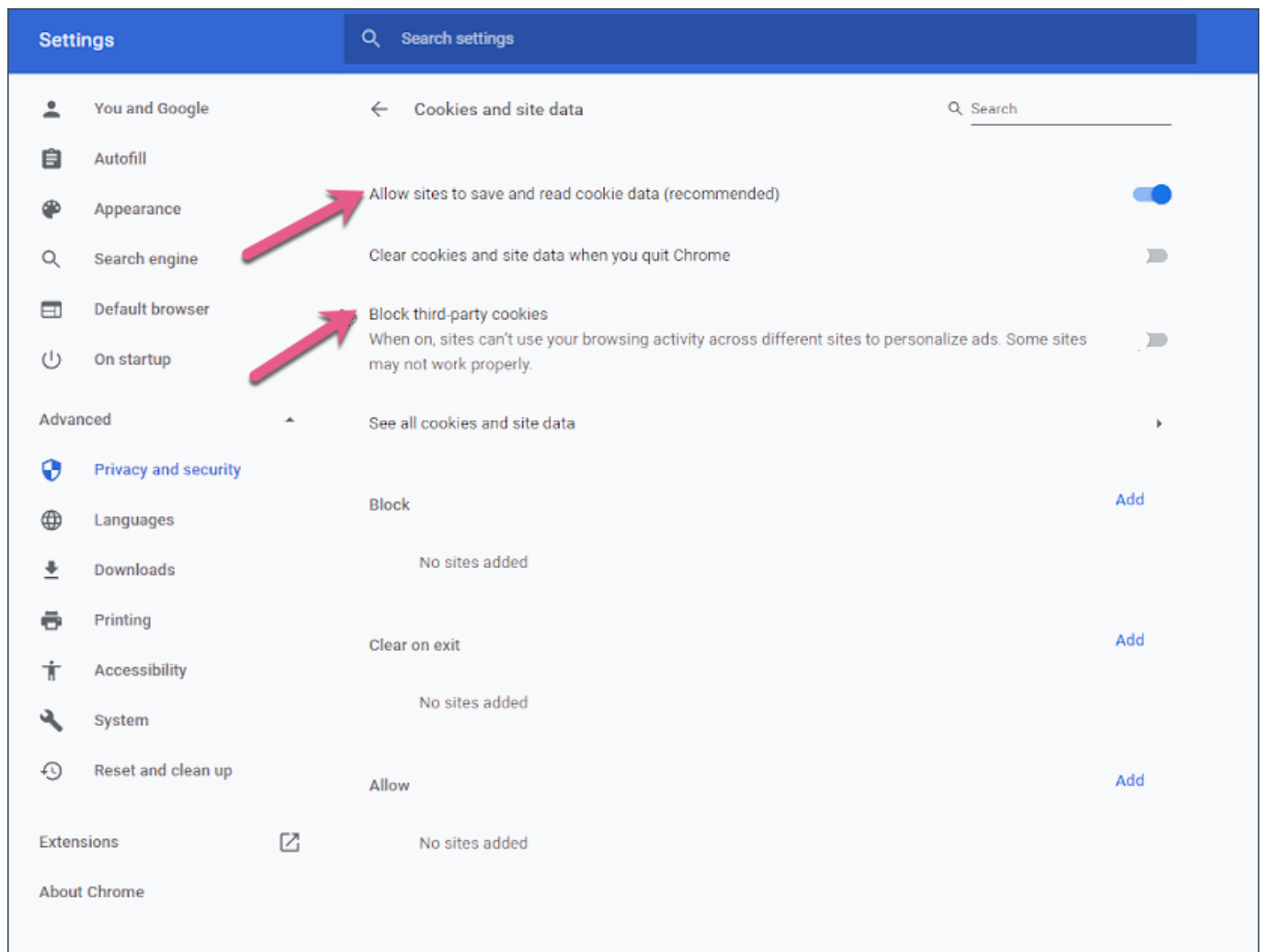
Im Folgenden finden Sie einige häufig gestellte Fragen zur WalkMe Master-Erweiterung und zur Browserkonfiguration, die zur Unterstützung der Erweiterung erforderlich ist. Wenn Sie weitere technische Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer oder an support@walkme.com.

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 „**Advanced**“ (Erweitert).
4. Unter „**Privacy and Security**“ (Datenschutz und Sicherheit) klicken Sie auf „**Site Settings**“ (Site-Einstellungen).
5. Klicken Sie auf „**Cookies and Site Data**“ (Cookies und Websitedaten)

Schalten Sie „**Allow sites to save and read cookie data**“ (Websites das Speichern und Lesen von Cookie-Daten erlauben) ein und stellen Sie sicher, dass „**Block third-party cookies**“ (Cookies von Drittanbietern blockieren) auf **AUS** geschaltet ist.



Internet Explorer

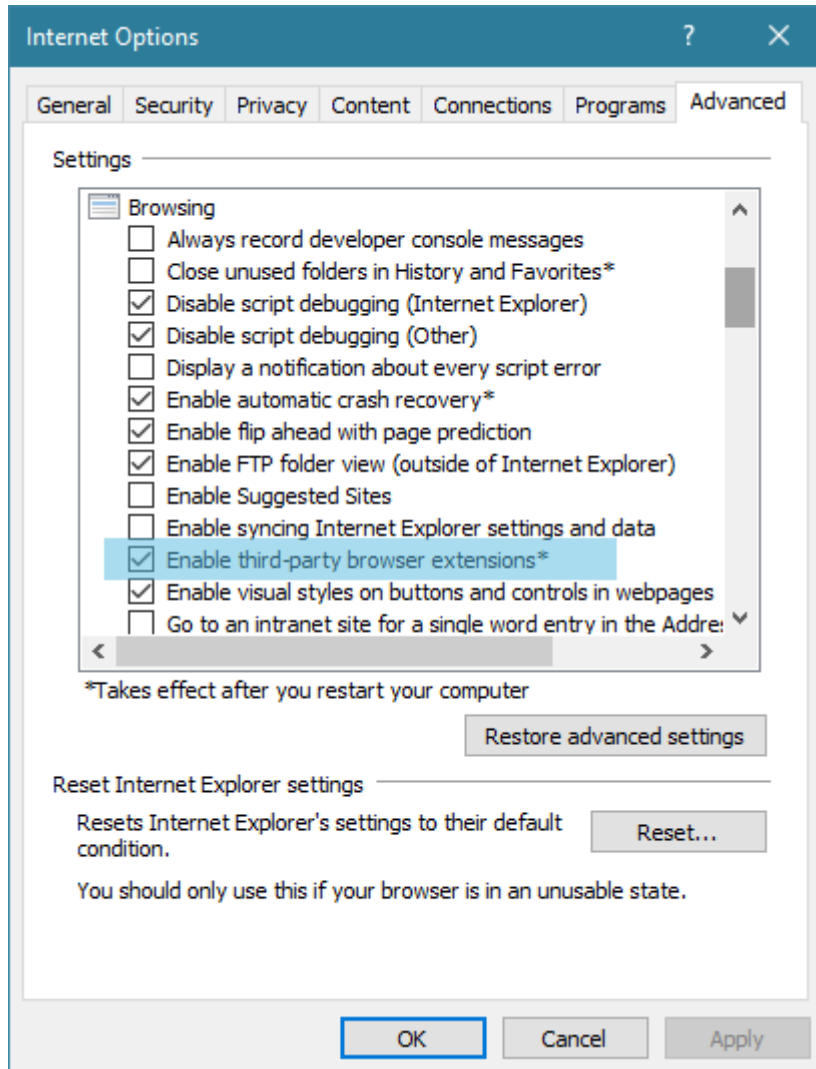
Unabhängig davon, ob die Erweiterung manuell im Browser platziert oder von Ihrer IT-Abteilung ausgegeben wurde, muss die Einstellung „**Enable Third-Party Browser Extension**“ (Browsererweiterung von Drittanbietern aktivieren) aktiviert sein, damit WalkMe geladen werden kann. Sie können diese Einstellung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



Edge

Die automatische Installation der WalkMe-Erweiterung steht für Edge nicht zur Verfügung. Nach der Massenbereitstellung der WalkMe-Erweiterung findet Folgendes statt:

1. Der Browser des Endbenutzers öffnet sich.
 2. WalkMe fügt ihrem Browser ein Cookie hinzu.
 3. Sie werden auf die Installationsseite geleitet, um die Erweiterung zu installieren.
- Außerdem muss das Querladen aktiviert sein, um die WalkMe-Erweiterung in Edge-Browsern erfolgreich in Massen bereitzustellen. Nach Bereitstellung der Erweiterung

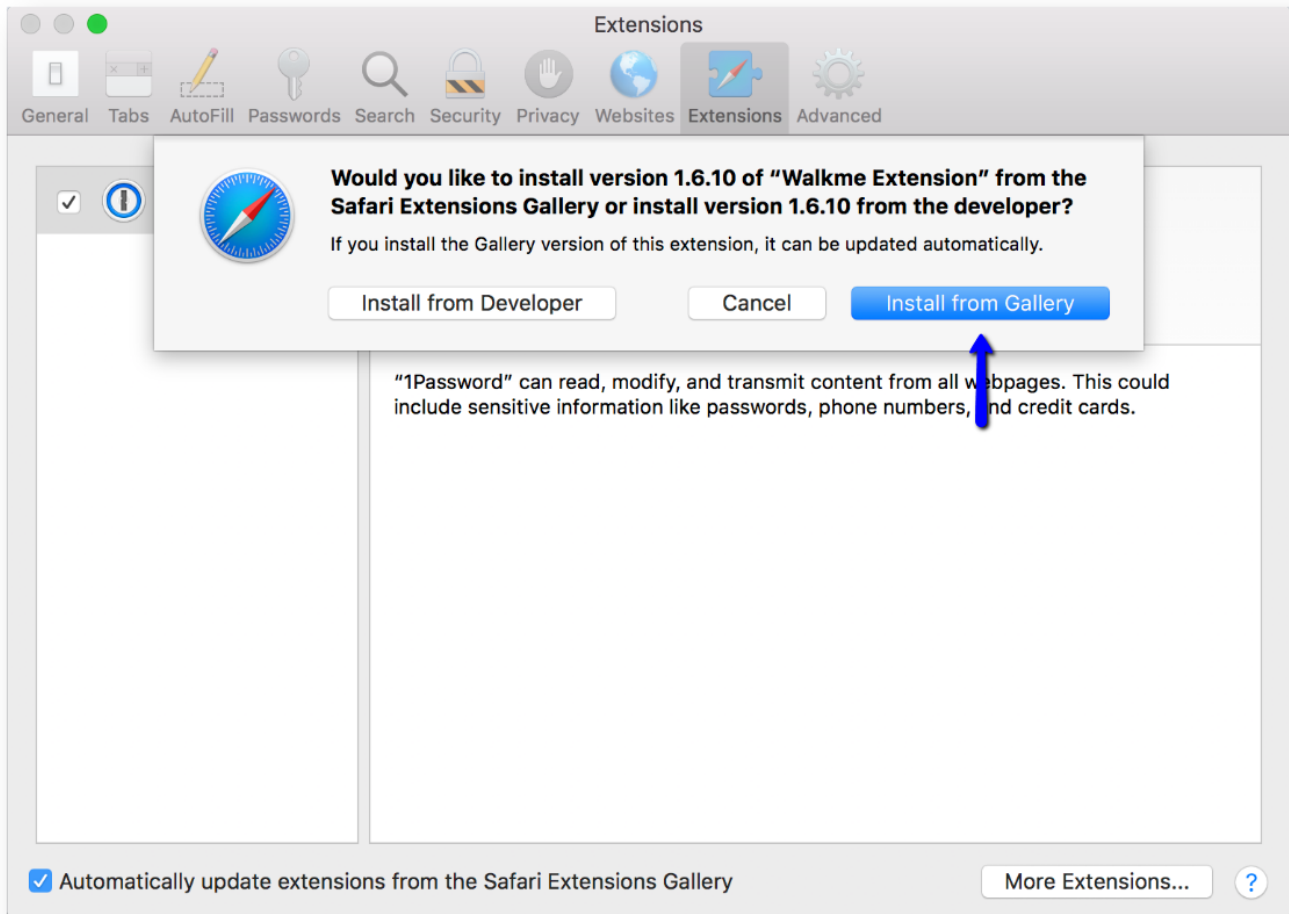
können Sie die Querladen-Einstellung ausschalten.

- Die Auto-Update-Funktionalität steht derzeit in keiner Massenbereitstellungsmethode für Edge zur Verfügung.
 - ***Diese Einschränkung beruht auf Microsofts Unterstützung von Erweiterungen in früheren Versionen des Betriebssystems und des Browsers.***

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.