

Mobil: Was ist WalkMe Mobile Offline-Modus und wie wird es verwendet?

Kurzübersicht

Ab WalkMe Mobile SDK-Version 1.5.0 unterstützt WalkMe Mobile SDK die Anzeige von WalkMe-Inhalten, während das Endbenutzer-Gerät keine Internet-Konnektivität hat. Das Zwischenspeichern von Offline-Events wird **ab WalkMe Mobile SDK-Version 1.6.0** unterstützt.

Anwendungsfälle

Anwendungsfälle für Offline-Support umfassen folgende:

- Implementierung von WalkMe auf Anwendungen, die für die Funktion in Umgebungen mit instabiler Konnektivität wie Krankenhäusern, Veranstaltungsarenen oder Flugzeugen ausgelegt sind;
- Implementierung von WalkMe auf Apps, die hauptsächlich in Ländern verwendet werden, in denen die Datennutzung sehr teuer ist;
- Implementierung von WalkMe auf jeder anderen App, die die Funktion ohne Internet-Konnektivität unterstützt.

Aktivieren/Deaktivieren des Offline-Modus

Kontaktieren Sie Ihren Account Manager (AM), um den Offline-Modus zu aktivieren oder zu deaktivieren. Geben Sie an, wie viele Tage Inhalte offline gespeichert werden sollen, bevor sie gelöscht werden.

So funktioniert der Offline-Modus

Normalerweise ruft WalkMe Mobile SDK Inhalte von den WalkMe-Servern ab, wann immer der App-Prozess beginnt (ob die App im Hintergrund geöffnet war oder nicht, ist nicht wichtig, da das Betriebssystem den App-Prozess normalerweise nach einigen Minuten Inaktivität abschaltet).

Wenn der Offline-Modus aktiviert ist, speichert SDK den abgerufenen Inhalt (Kampagnen und Ziele) auf dem Gerät und verwendet die gespeicherte Version, wenn die App gestartet wird. In ähnlicher Weise speichert SDK auch alle Ereignisse bezüglich Benutzeraktivität, die normalerweise auf WalkMe Mobile Server gestreamt werden, bis eine Verbindung besteht, wenn sie in einer Masse gesendet werden. SDK kann Ereignisse für bis zu 5 Tage offline speichern. Wenn

offline länger als 5 Tage verwendet, werden die ältesten Tage gelöscht.

Wenn eine App also für den Offline-Modus für bis zu fünf Tage konfiguriert ist, erfordert die Offline-Funktion, dass die App gestartet wird, während das Gerät mindestens einmal in fünf Tagen mit dem Internet verbunden ist, sodass Ereignisse wieder an den Server synchronisiert werden können, aber die Offline-Kampagnen nicht nach 5 Tagen ablaufen. Wenn Ereignisse nicht synchronisiert werden, stehen die Analysedaten für sie nicht in den Dashboards und Reports zur Verfügung.

Kampagnenspeicherung - Statistiken und Einschränkungen

- **Android:** ca. 3 Kilobyte für ein ShoutOut, und ca. 34 Kilobyte für ein 20-stufiges Walk-Thru;
- **iOS:** ca. 8 Kilobyte pro ShoutOut und ca. 55 Kilobyte für ein 20-stufiges Walk-Thru.

Jedes in einer Kampagne enthaltene Bild wird ebenfalls heruntergeladen; die Größe entspricht dem hochgeladenen Bild.

Die Event-Speicherung ist auf das Speichern von Events bis zur konfigurierten Anzahl von Tagen oder bis zu 10 Megabyte (konfigurierbar, falls erforderlich) beschränkt.

Eine durchschnittliche WalkMe Mobile-Sitzung erfordert normalerweise ca. 10 Kilobyte an Event-Speicher.

Erstellen von Inhalten für die Offline-Verwendung

Der Offline-Support von WalkMe Mobile SDK ist auf die Funktionalität beschränkt, die SDK selbst bietet. Daher funktionieren Funktionen, die eine externe Ressource verwenden, wie z. B. Web-View-Objekte innerhalb einer Kampagne oder Links von einer Kampagne zu einer externen URL nicht offline.

Um eine negative Benutzererfahrung für Kampagnen zu vermeiden, die Inhalte enthalten, die nicht offline funktionieren, wird empfohlen, diese Kampagnen so zu segmentieren, dass sie nur für Online-Benutzer angezeigt werden, unter der Verwendung des Segments *Netzwerk ist nicht offline*:



New Segment

Segment Name *
Internet connection

Network IS NOT Offline

+ ADD CONDITION

Bilder, die in Kampagnen enthalten sind, werden normalerweise angezeigt, da sie im Rahmen der Kampagne auf dem Gerät gespeichert werden.

Um zu vermeiden, dass eine Kampagne unangemessen angezeigt wird, während der Endbenutzer offline ist, können Sie das Segment *Netzwerk ist/ist nicht offline* verwenden.

Pro-Tipps für den Offline-Modus

- *Änderungen an der Konnektivität von offline zu online während einer Sitzung führen nicht zu einer erneuten Abholung von Inhalten;*
- *Kampagnen werden auf dem Gerät für Apps gespeichert, die unabhängig von der aktuellen Konnektivität die Funktion offline aktiviert haben. Dies bedeutet, dass manchmal, wenn eine Kampagne lange Zeit braucht, um von den Servern heruntergeladen zu werden, z. B. wegen eines sehr großen Bildes oder einer langsamen Verbindung, WalkMe Mobile SDK die zwischengespeicherten Kampagnen bis zum Herunterladen der neuen Inhalte anzeigt;*
- *Um zu vermeiden, dass Inhalte unnötig auf dem Gerät gespeichert werden, speichert WalkMe Mobile SDK keine Inhalte, die durch Attribute segmentiert sind, die zum Zeitpunkt des Abrufs falsch sind und sich während einer Sitzung oder ohne eine erneute Verbindung des Endbenutzers eher nicht ändern.*
 - *Nehmen Sie beispielsweise an, dass SDK eine Kampagne nicht speichert, die für einen Benutzer mit der x App-Version 2.0 segmentiert ist, da der Benutzer die x App-Version 1.0 verwendete. Wenn dieser Benutzer die App-Version im Offline-Modus aktualisiert, muss er mit dem Internet verbunden sein, während er die neue App-Version verwendet, um besagte Kampagne zu erhalten.*