Qualitätssicherungstests

Das Testen von WalkMe-Elementen vor der Veröffentlichung ist wichtig, um eine optimale Benutzererfahrung zu gewährleisten. Durch die Überprüfung, ob alles wie vorgesehen funktioniert, spart der Benutzer Zeit und erlebt eine reibungslose und effizientere Erfahrung. WalkMe bietet eine Reihe von Ressourcen zur Unterstützung beim Testen von Walk-Thrus, darunter den Flow Tracker und eine Qualitätssicherungs(QA)-Vorlage.

Kurzfassung

Vor der Veröffentlichung in Ihrer Produktionsumgebung ist es wichtig, einen Qualitätssicherungs (QA)-Test durchzuführen, um sicherzustellen, dass alles richtig funktioniert. Wir empfehlen, den QA-Test von einer anderen Person als dem Content Builder durchführen zu lassen.

Während des Tests sollte der Tester versuchen, sich in die Lage eines neuen Benutzers zu versetzen, der mit der Website nicht vertraut ist. Der Tester sollte darauf abzielen, gängiges Benutzerverhalten zu replizieren und sicherzustellen, dass WalkMe für Klarheit sorgt und den Benutzer mit Leichtigkeit und Effizienz durch notwendige Aufgaben oder Abfragen führt. Der Tester sollte nicht nur Fehler im Inhalt von WalkMe finden, sondern auch Ideen einbringen, die einen Mehrwert bieten könnten.

Anwendungsfälle

Zu den Anwendungsfällen für QA-Tests gehören die folgenden:

- Stellen Sie sicher, dass Walk-Thrus von Anfang bis Ende korrekt abgespielt werden, ohne in der Mitte zu stoppen.
- Stellen Sie sicher, dass WalkMe-Elemente in Erscheinungsbild und Inhalt konsistent sind.
- Stellen Sie sicher, dass WalkMe in allen gewünschten Browsern gleichermaßen funktioniert.
- Stellen Sie sicher, dass relevante WalkMe-Elemente für ihre Zielgruppen sichtbar sind.

Funktionsweise

Am besten testen Sie Walk-Thrus in einer „neutralen“ Umgebung, ohne den Editor (mit einem Test-Snippet oder der Erweiterung). Dies ist äußerst wichtig, da es eine authentische Benutzererfahrung simuliert.

Der QA-Tester sollte den Flow Tracker verwenden (siehe Link im Abschnitt **Related Resources** (Verwandte Ressourcen) weiter unten), um Informationen über Walk-Thrus und Ziele in Echtzeit zu sehen, während sie in der Vorschau angezeigt werden. Der Flow Tracker zeigt Informationen wie

Schrittnummer, Schrittstatus und alle auf den Schritt angewendeten Regeln an. In einer separaten Registerkarte zeigt der Flow Tracker auch an, ob die Ziele (Goals) erreicht werden, und warnt vor falsch konfigurierten Einstellungen im Backend.

QA-Tests finden üblicherweise in zwei Runden statt: der „Full Round“ (Vollständige Runde) und dem „Sanity Check“ (Plausibilitätsprüfung).

Operationsreihenfolge

1) Aktivieren Sie den Flow Tracker

1. Öffnen Sie vom Editor aus das Menü „Settings“ (Einstellungen) und gehen Sie auf die Registerkarte „General“ (Allgemein).
2. Schalten Sie den Flow Tracker sowohl für den Vorschau- als auch für den Wiedergabemodus ein.
3. Schalten Sie auch die veröffentlichte Umgebung ein, wenn Sie möchten, dass der Flow Tracker dort geöffnet werden kann. Keine Sorge, der Endbenutzer kann es nicht sehen.
4. Klicken Sie auf *Save* (Speichern) und schließen Sie das Einstellungsfenster.
5. Klicken Sie auf „Preview“ (Vorschau), um Ihre Implementierung vom Editor aus anzuzeigen. Der Flow Tracker erscheint in seiner minimierten Ansicht.

Um den Flow Tracker in der veröffentlichten Umgebung anzuzeigen, rufen Sie Ihre Produktions- oder Testumgebung auf, öffnen das WalkMe-Menü und geben ***„walkmetracker“*** in die Suchleiste ein.

Der Flow Tracker erscheint sofort im Hintergrund. Dies funktioniert nur, wenn Sie den Flow Tracker in der veröffentlichten Umgebung aktivieren, bevor Sie Ihre Elemente veröffentlichen.

2) Full Round QA

Führen Sie eine vollständige QA-Runde durch. Testen Sie von allen Seiten innerhalb des Prozesses aus. Die QA-Vorlage führt alle zu testenden Dinge auf, einschließlich der folgenden:

- **Layout-Probleme:** Stellen Sie sicher, dass Walk-Thrus, Launcher und alle WalkMe-Elemente zusammenhängend und intuitiv auf der Seite erscheinen, dass der Text korrekt ist, dass wichtige Elemente auf der Seite sichtbar sind, dass Sprechblasen keine wichtigen Teile der Seite verdecken und dass Farben und Design zur Umgebung der Seite passen.
- **Warnungen:** Warnungen werden auf einer separaten Registerkarte des Flow Trackers angezeigt. Normalerweise gibt es eine Warnung, die angibt, dass die Erweiterung auf dieser Seite aktiv ist (diese kann ignoriert werden). Machen Sie einen Screenshot von jeglichen anderen Warnmeldungen (Klicken Sie auf das Symbol, um die Warnungen anzuzeigen).
- **Walk-Thru-Ziele:** Der beste Zeitpunkt zum Überprüfen von Zielen ist der anfängliche Sanity-Check. Stellen Sie sicher, dass die Ziele im Flow Tracker erreicht werden und dass das Timing sinnvoll ist. Jeder Walk-Thru sollte Ziele beinhalten.

- **Onboarding-Ziele:** Diese sollten am Ende des Prozesses gesetzt werden, um sicherzustellen, dass die Aufgabe nicht von der Aufgabenliste gestrichen wird, bevor der Prozess abgeschlossen ist.
- **Launchers:** Stellen Sie sicher, dass alle Launcher optisch gut aussehen und ordnungsgemäß funktionieren. Kehren Sie nach dem Sanity-Check auf diese Seiten zurück, um zu überprüfen, ob sie richtig funktionieren. Achten Sie darauf, dass sie den Walk-Thru abspielen, den sie abspielen sollten. Achten Sie darauf, dass sie richtig angeordnet und segmentiert sind.

3) Endüberprüfung (auch bekannt als „Sanity-Check“)

Führen Sie abschließend einen Sanity-QA-Check durch. Betreten Sie die Testumgebung und folgen Sie dem Walk-Thru genau nach den Anweisungen in den Sprechblasen. Führen Sie den Walk-Thru A-bis-Z ein- oder zweimal auf verschiedenen Browsern aus. Am besten führen Sie den Sanity-Check auf einem kleineren Bildschirm durch, um zu prüfen, ob alles noch korrekt angezeigt wird, und auf den niedrigsten unterstützten Browserversionen.

Verwenden der QA-Vorlage

Die QA-Vorlage (siehe Link im Abschnitt **Related Resources** unten) kann zur Nachverfolgung des Testprozesses verwendet werden, damit der Entwickler nach dem vollständigen Test zurückkehren kann, um Probleme zu beheben.

Wenn der Walk-Thru gut funktioniert hat, protokollieren Sie ihn und kennzeichnen Sie ihn grün. Wenn es ein Problem mit dem Walk-Thru gibt, protokollieren Sie ihn und kennzeichnen Sie ihn rot.

QA-Fragen

Das nachfolgende Diagramm fasst die zu prüfenden Punkte und Fragen zusammen, die Sie beim Testen eines Builds stellen sollten:

FUNKTION	WAS ZU ÜBERPRÜFEN IST	FRAGEN

Walk-Thrus	Bewährte Verfahren	Erfahren Sie mehr über die bewährten Verfahren von Walk-Thru
	Normalfluss A nach B	Spielt der Walk-Thru ordnungsgemäß und ohne Unterbrechung? Funktionieren alle Trigger-Optionen richtig?
	Layout-Probleme	Ist das Layout der Sprechblase im Verhältnis zur Bildschirmgröße angemessen? (Anmerkung: Die Sprechblasen können auf einem großen Monitor gut aussehen, sich aber auf kleineren Bildschirmen verändern.) Prüfen Sie, ob alle anklickbaren Elemente klar definiert sind (falls nicht, erwägen Sie die Verwendung eines Textmarkers um das entsprechende Element). Verdecken Sprechblasen wichtige Informationen auf dem Bildschirm?
	Konsistenz, Sprache und Rechtschreibung	Sind die Anweisungen klar und präzise? Ist die Terminologie konsistent? Passt die Großschreibung zum Text auf den Schaltflächen auf der Seite?
	Challenge-Testing	Was passiert, wenn ein Benutzerfehler vorliegt? (z. B. das Leerlassen von Pflichtfeldern, die Eingabe von falschem E-Mail/Passwort, das Anklicken der falschen Schaltfläche usw.) Was passiert, wenn der Benutzer auf Fehlermeldungen der Website stößt? Startet der Walk-Thru mit dem adäquaten Schritt, wenn sich der Benutzer bereits mitten im Prozess befindet? Mehrere Auslöser (d. h. zwei Schaltflächen „Save“ (Speichern), die die gleiche Aktion ausführen)
	Zielerreichung	Werden die Ziele und Meilensteine wie erwartet erreicht?
	Sicherer Start	Leiten die Walk-Thrus auf eine Seite um, auf der sie starten können oder zeigen sie einen Fehler an?
Launchers und SmartTips	Position	Werden Launchers bei unterschiedlichen Bildschirmgrößen korrekt angezeigt?
	Sichtbarkeit	Bleibt der Launcher beim Scrollen der Seite an seinem Platz?

	Zugeordnete Aktionen	Werden alle Elemente, die durch den Launcher ausgelöst werden, auch veröffentlicht?
Resources und Shuttles	Funktionalität überprüfen	Hat sich die Ressource wie erwartet abgespielt/geöffnet?
	Goals	Werden die Ziele erreicht?
	Keywords	Wird die Ressource in Suchergebnissen angezeigt?
	Sicherheit	Wenn ein Ressourcenartikel oder ein Video in einer Lightbox geöffnet wird, prüfen Sie, ob Sicherheitsprotokollkonflikte vorliegen. Beachten Sie, dass HTTP-Ressourcen nicht in einer Lightbox auf einer HTTPS-Domäne geöffnet werden können.
		Stellen Sie sicher, dass das Video entweder im YouTube- oder Vimeo-Format vorliegt und dass keine Passwörter erforderlich sind, um das Video den Artikel anzusehen.
Onboarding	Name und Beschreibung	Gibt es Tipp- oder Rechtschreibfehler?
	Verwandte Elemente	Sind alle verwandten Elemente veröffentlicht (oder zur Veröffentlichung markiert)?
	Aufgabenerledigung	Werden Aufgaben nach ihrer Erledigung abgehakt? Für den Fall, dass Aufgaben bereits durchgestrichen sind: 1. Löschen Sie Cookies und Cache: Strg+Umschalt+Entf 2. Geben Sie diesen API-Aufruf in der Web-Konsole ein: *_makeTutorial.tempClearUserCompletedTasks()*
	Aktivierungsregeln	Wird die Aufgabe zur richtigen Zeit aktiv?
	Aufgabenanordnung	Sind die Aufgaben im Menü in logischer Reihenfolge angeordnet?
		Verfolgt WalkMe eindeutige Benutzer?
Surveys	Sprache und Rechtschreibung	Sind die Fragen sinnvoll? Gibt es Rechtschreibfehler?
	Segmentierung	Erscheint die Survey nur am relevanten Ort und zur relevanten Zeit?

ShoutOut	Sprache und Rechtschreibung	Ist die Ankündigung klar und präzise?
	Aktionsschaltfläche	Löst die Aktionsschaltfläche das richtige WalkMe-Element aus?
	Auto Play (Automatische Wiedergabe)	Erfolgt die automatische Wiedergabe des ShoutOuts zum richtigen Zeitpunkt? Werden andere Elemente zur gleichen Zeit automatisch abgespielt?
	Goals	Werden die Ziele erreicht? (Verwenden Sie den Flow Tracker, um die Ziele zu überprüfen)
Allgemeine	Benutzerdefinierte CSS	Ist das Design in allen WalkMe-Elementen konsistent und im Einklang mit dem Design der Website?
	Segmentierung	Wie viele Segmente sind vorhanden? Sind die für Segmente festgelegten Regeln sowohl für Sandbox- als auch für Produktionsumgebungen gültig?
	Auto Play (Automatische Wiedergabe)	Welche Walk-Thrus sind für die automatische Wiedergabe eingerichtet? Sind die für diese Walk-Thrus festgelegten Regeln sowohl für Sandbox- als auch für Produktionsumgebungen gültig?
	WalkMe-Menü	Befindet sich das WalkMe Menü an der besten Position? Funktioniert es ordnungsgemäß?
	Suche	Welche Suchanbieter sind im Konto definiert? Funktioniert die Suche des Walk-Thrus?
	Help Desk	Wohin verweist es? Funktioniert es ordnungsgemäß?
	Veröffentlichen	Werden alle Inhalte veröffentlicht?

Verwandte Ressourcen

- QA-Vorlage
- Flow Tracker