

# Salesforce-Variablen

## Kurzübersicht

Innerhalb von WalkMe for Salesforce können Sie Salesforce-Variablen verwenden, um die von Ihnen erstellten WalkMe-Assets zu segmentieren, und so sicherzustellen, dass nur die für den jeweiligen Nutzertyp relevanten Inhalte sichtbar sind. Variablen können auch verwendet werden, um Analytics-Berichte über einzelne Nutzer auf der Grundlage ihrer E-Mail oder ihres Benutzernamens zu erstellen, um deren Nutzung von WalkMe aufzuzeigen.

### Enabled Feature

Salesforce-Variablen sind eine aktivierte Funktion, die unseren Salesforce-Benutzern zur Verfügung steht. **Es ist notwendig, sie in jeder Instanz separat zu installieren**, einschließlich Sandboxen und Produktionsumgebungen. Um Zugriff auf diese Funktion zu erhalten, kontaktieren Sie Ihren Customer Success Manager oder [den Support](#).

**Hinweis:** Das Hochladen des Salesforce-Pakets ist ein obligatorischer Prozess für alle Salesforce Lightning-Implementierungen, einschließlich OOTB-Variablen (out of the box). Das **Salesforce-Paket wird in Lightning Communities nicht unterstützt**. Bitte lesen Sie den folgenden Artikel: [So installieren Sie das Salesforce-Paket](#)

## Kurzfassung

Eine Variable ist ein Wert, der sich abhängig von Bedingungen oder von Informationen, die dem Programm über den Browser übermittelt werden, ändern kann. Salesforce bietet eine Reihe von Standardvariablen, die von WalkMe für die Segmentierung und in Insights gelesen und verwendet werden können. Wenn Sie Variablen verwenden möchten, die nicht standardmäßig aktiviert sind, wenden Sie sich an Ihren Salesforce-Administrator, um sie hinzuzufügen.

Sie können Variablen verwenden, um Segmente zu erstellen, die auf bestimmte Benutzer abzielen und sie nur mit relevanten Elementen anzeigen. Wenn z. B. einige ShoutOuts nur für Benutzer mit bestimmten Jobrollen gelten, können Sie sie anhand der Rollenvariable segmentieren. Für Prozesse, die nur für Benutzer in Nordamerika relevant sind, verwenden Sie die Region-Variable.

Variablen können auch im User Tracking verwendet werden, um Benutzer zu identifizieren. Verwenden Sie eine Variable, die E-Mail, ID oder sogar den Namen verfolgt, um eine genauere Benutzeranzahl in Ihren Berichten und Kontext für einzelne Benutzeraktionen zu erhalten. So können Sie beispielsweise Berichte über Personen erstellen, die ihre Onboarding-Aufgaben abgeschlossen bzw. nicht abgeschlossen haben.

## Funktionsweise

Um eine Salesforce-Variable zu identifizieren, überprüft WalkMe den HTML-Code der Salesforce-Instanz des Endbenutzers und ermittelt den Wert. Salesforce-Variablen werden mit dem Wert verglichen, der in der Segmentierungsregel oder den Einstellungen für die Benutzerverfolgung definiert ist. Salesforce-Variablen variieren je nach Benutzer. Jeder Variablenwert wird als 18-stelliger Code dargestellt und ändert sich je nach der Person, die die Umgebung gerade benutzt.

Salesforce verfügt über eine Reihe von Standardvariablen innerhalb ihres Systems. Um die Standardvariablen in Salesforce zu verwenden, muss der Variablenname mit „**walkme\_sf\_vars**“ beginnen. Fügen Sie den Variablennamen nach dem Zeitraum hinzu, um die Variable innerhalb der Rule Engine zu verwenden.

**Zum Beispiel:** walkme\_sf\_vars.**profileID**

Diese kann WalkMe lesen und segmentieren, indem es die 18-stellige Version des Variablenwerts verwendet. In einigen Fällen liefert Salesforce eine 15-stellige Version. Wie Sie Variablenwerte von 15 Stellen in 18 Stellen umwandeln können, erfahren Sie in unserem Salesforce-Kurs, der am Ende dieses Artikels verlinkt ist.

### Track Individual Users: Unique User Settings (Eindeutige Benutzereinstellungen)

Konfigurieren Sie Unique User Settings, um zu bestimmen, wie Sie die Benutzer in WalkMe Analytics identifizieren möchten. Durch die Verfolgung eines einzelnen Nutzers können Sie Engagement-Daten mit eindeutigen IDs verknüpfen. Durch die Verfolgung eindeutiger Nutzer erhalten Sie in Ihren Berichten eine genauere Nutzerzahl und können einzelne Nutzeraktionen in einen Kontext setzen. Unique User Settings finden Sie in den WalkMe-Einstellungen in der Registerkarte „General“ (Allgemein). Es gibt mehrere Möglichkeiten, einzelne Nutzer zu verfolgen. Es kann stets nur eine Option gewählt werden.

#### Tipp

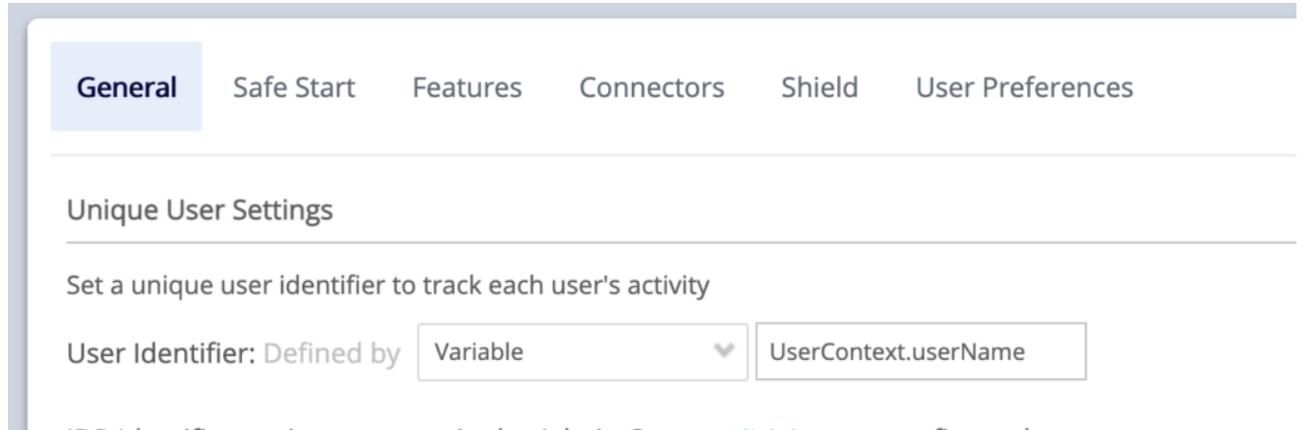
Wir empfehlen die Verfolgung anhand des Benutzernamens der in der Regel die E-Mail des Benutzers ist.

- walkme\_sf\_vars.**userName**

## Methoden für die Verfolgung von Benutzern

### Use User Name (empfohlen)

- Verwenden Sie den Variable Identifier und geben Sie die WalkMe Salesforce-Benutzernamenvariable ein
- `UserContext.userName`



### Per Email oder einer anderen Variablen

- Wenn der Benutzername nicht mit der E-Mail des Benutzers übereinstimmt, müssen Sie ihn zunächst zu Ihrer Salesforce-Instanz hinzufügen, da er nicht unter die sieben vordefinierten Salesforce-Variablen fällt.
- Nach dem Hinzufügen in Salesforce Variable können Sie sie als Variable verwenden, um eindeutige Benutzer zu verfolgen

### Track Different User Types: Global Segmentation

Verwenden Sie Variablen in den Regeln im Segmentierungszentrum, um bestimmte Zielgruppen anzusprechen. Wenn Sie beispielsweise verschiedene Smart Walk-Thrus für Admins und Manager haben, erstellen Sie Segmente für jeden Rollentyp und definieren das Segment durch die Variable `walkme_sf_vars.roleId` is manager oder admin. Es stehen sieben Standard-Sfvars in WalkMe zur Verfügung. Verwenden Sie die sieben Standardeinstellungen in Ihren Segmentierungsregeln, ohne sie Ihren allgemeinen Einstellungen hinzufügen zu müssen.

[Erfahren Sie mehr über die Segmentierung.](#)

### In Salesforce verfügbare Standardvariablen

Sobald sfVars von Ihrem Kundenbetreuer für Sie aktiviert wurde, können die folgenden Variablen für die Segmentierung verwendet werden:

- `walkme_sf_vars.organizationId`
- `walkme_sf_vars.organizationName`
- `walkme_sf_vars.profileId`
- `walkme_sf_vars.roleId`
- `walkme_sf_vars.userId`

- `walkme_sf_vars.userLanguage`
- `walkme_sf_vars.userName`

### Anmerkung

Die folgenden Variablen sind für die Verwendung in Salesforce Lightning nicht verfügbar:

- `walkme_sf_vars.organizationId`
- `walkme_sf_vars.organizationName`

### Ermitteln des aktuellen Variablenwerts

1. Öffnen Sie das Salesforce-Konto einer Person mit Ihrem gewünschten Wert (z. B. jemand im Vertriebsteam)
2. Rufen Sie im Editor den vollständigen Vorschaumodus auf.
3. Öffnen Sie die Konsole durch Klicken mit der rechten Maustaste auf den Bildschirm und wählen Sie „Inspect“ (Überprüfen).
4. Geben Sie „walkme\_sf\_vars“ in die Konsole ein.
5. Betätigen Sie die Eingabetaste, um die Standardvariablen in Salesforce anzuzeigen.
6. Wenn Sie nach der Profilvariable suchen, suchen Sie `walkme_sf_vars.profileId` und sie sehen den Wert für dieses Konto (z. B. Vertrieb).
7. Wenn Salesforce eine 15-stellige Variable zurückgibt, verwenden Sie einen 15-zu-18-Konverter wie z. B. [diesen](#):

### Verwenden einer Standardvariablen für die Segmentierung

1. Erstellen Sie ein neues Segment
2. Wählen Sie Typ **User Data** → **Variable**
3. Geben Sie das Präfix „walkme\_sf\_vars.“ und [die Standardvariable Ihrer Wahl](#) ein
4. Wählen Sie einen Operator wie „Is“ (Ist) oder „Is Not“ (Ist nicht) aus.
5. Geben Sie den Variablenwert ein.

Segment Title:  

---

**Group** [Import Rules](#)

<input type="checkbox"/>	 User Data	Variable	walkme_sf_vars.roleId	Admin	  
--------------------------	---	----------	-----------------------	-------	---

[Erfahren Sie mehr über die Segmentierung.](#)

## Hinzufügen zusätzlicher Salesforce-Variablen

Salesforce macht standardmäßig nur die sieben verfügbar und sucht im HTML nach zusätzlichen (z. B. Unternehmen oder Geografie), es sei denn, es wird innerhalb der General Settings gesagt und hinzugefügt. Wenn Sie eine Variable verfolgen möchten, die keine der Standardeinstellungen ist, müssen Sie sie von Ihrem Admin zu Ihrer Website hinzufügen und den Variablennamen im Feld Salesforce Variables auf der Registerkarte General in den Settings hinzufügen.

Um Variablen in einer Regel zu verwenden, verwenden Sie das Präfix „walkme\_sf\_vars“.

Im folgenden Beispiel hat ein Kunde seiner Umgebung eine E-Mail-Variable hinzugefügt und verwendet sie für Unique User Tracking.

### Unique User Settings

Set a unique user identifier to track each user's activity

User Identifier: Defined by

Variable

walkme\_sf\_vars.Email

### Anmerkung

Das Hinzufügen einer Variablen ist vollständig vom Unique User Tracking getrennt und hat keine Auswirkungen darauf.

## So fügen Sie zusätzliche Salesforce-Variablen hinzu

Die Variablen auf der Setup-Seite von Salesforce werden als **Fields** bezeichnet und sind auf der Setup-Seite ihrer Salesforce-Website zu finden:

### Setup > Objects and Fields > Object Manager > User > Fields & Relationships

Es gibt zwei Arten dieser Fields:

1. Wenn Sie eine Variable unter dem Abschnitt **User Custom Fields** (Benutzerdefinierte Felder) hinzufügen möchten, benötigen Sie ihren **API-Namen**, der mit „\_\_c“ enden sollte:

User Custom Fields					
Action	Field Label	API Name	Installed Package	Data Type	
Edit	BehPwd	ts2__BehPwd__c	JS2	Text(64)	
Edit	BehUser	ts2__BehUser__c	JS2	Text(64)	
Edit	BKPwd	ts2__BKPwd__c	JS2	Text(64)	
Edit	BKUser	ts2__BKUser__c	JS2	Text(64)	
Edit   Del	Contact Account Id	Contact_Account_Id__c		Formula (Text)	
Edit	Contact Field List	ts2__Contact_Field_List__c	JS2	Long Text	

- In dieser Abbildung: Um die Variable **BehPwd** hinzuzufügen, müssen Sie **ts2\_\_BehPwd\_\_c** in das Feld „Salesforce Variable“ eingeben.
- Nach dem Hinzufügen des API-Namens zum Salesforce-Variablenfeld muss die benutzerdefinierte Variable als **walkme\_sf\_vars.ts2\_\_BehPwd\_\_c** geschrieben werden, wenn sie als Variablenregel in der Rule Engine konfiguriert wird (beachten Sie die Groß- und Kleinschreibung). **Dies gilt für alle Salesforce-Benutzervariablen.**

2. Wenn Sie eine Variable unter dem Abschnitt „**User Standard Fields**“ (Benutzer-Standardfelder) hinzufügen möchten, benötigen wir ihren **Field Name** (Feldnamen).

User Fields			
Action	Field Label	Field Name	Data Type
	<a href="#">About Me</a>	AboutMe	Text Area(1000)
	<a href="#">Active</a>	IsActive	Checkbox
	<a href="#">Address</a>	Address	Address
	<a href="#">Admin Info Emails</a>	ReceivesAdminInfoEmails	Checkbox
	<a href="#">Alias</a>	Alias	Text(8)
	<a href="#">Allow Forecasting</a>	ForecastEnabled	Checkbox

- In dieser Abbildung: Um die Variable „About Me“ hinzuzufügen, müssen Sie „AboutMe“ in das Feld „Salesforce Variable“ eingeben.

Anmerkung

Felder vom Typ „Lookup“ werden derzeit nicht unterstützt.

## Verwandte Ressourcen

- Sehen Sie sich das [ausführliche Video](#) an oder lesen Sie den [Artikel über Segmentierung](#).
- Erfahren Sie mehr über die [Rule Engine](#), oder überprüfen Sie die [Hilfestellung](#).
- Erfahren Sie mehr [über Regeln in Salesforce-Variablen mit dieser Hilfestellung](#).
- Erfahren Sie mehr über [Variablen mit dieser Hilfestellung](#).
- Erfahren Sie mehr über die [Installation des Salesforce-Pakets](#)