

Smart-Walk-Thrus

Smart-Walk-Thrus vereinfachen die Benutzererfahrung durch die Bereitstellung einer Anleitung auf dem Bildschirm zum richtigen Zeitpunkt, damit deine Kunden jede Aufgabe erfolgreich erledigen können.

In diesem Artikel geht es um Smart-Walk-Thrus. [Lies bitte diesen Artikel](#), wenn du ein Walk-Thru-Benutzer bist. [Was ist der Unterschied zwischen einem Walk-Thru und Smart-Walk-Thrus?](#)

Die Kurzversion

Mit der Smart-Walk-Thrus App kannst du auf deiner Webseite Hinweis-Textfelder erstellen, welche die Benutzer anklicken können, damit sie ihnen bei der Durchführung eines Online-Prozesses helfen. So wie ein GPS dich vom Startpunkt bis zu dem Zielort bringt, den du erreichen möchtest, führt ein Smart-Walk-Thru deinen Benutzer mittels einer interaktiven Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch einen Online-Prozess.

Hier findest du weitere Beispiele dafür, wie Smart-Walk-Thrus verwendet werden können:

- Funktionsübernahme: Verkürze die Zeit, die Kunden für die Einführung einer neuen Software benötigen, um das Kundenerlebnis und die Kundentreue zu steigern.
- Einführung und Schulung: Führe Mitarbeiter ein und schule sie schneller, indem du sofortige und relevante Anleitungen auf dem Bildschirm anbietest. Smart-Walk-Thrus ermöglichen dem Benutzer das Lernen während der Arbeit, sodass keine Zeit verschwendet wird.
- Support: Biete deinen Kunden einen Self-Service-Support mit ansprechenden und einfachen Anleitungen an und beschere ihnen damit ein müheloses und personalisiertes Online-Erlebnis.

Konfiguriere den Smart-Walk-Thru je nach den Anforderungen deines Nutzers so, dass er startet, wenn der Nutzer auf einen [Launcher klickt](#), im Player-Menü eine Suche durchführt, auf eine [Aufgabe](#) in der Aufgabenliste klickt, einen [Permalink](#) anklickt, auf die Aktionsschaltfläche in einem [ShoutOut](#) klickt, oder konfiguriere ihn so, dass er [automatisch angezeigt wird](#). [Weiterlesen](#).

Smart-Walk-Thru Komponenten

Im WalkMe Editor wird der Smart-Walk-Thru in einer übersichtlichen und intuitiv zu verstehenden Karte angezeigt. Die Karte verwendet Zeichen und Symbole um verschiedene Arten von Schritten und Logiken darzustellen.

Smart-Walk-Thrus bestehen aus Schritten, Ablaufschritten und Pop-Ups:

- Schritte werden als Hinweis-Textfelder auf dem Bildschirm angezeigt, welche den Benutzern eine Anleitung geben, die sie durch einen Prozess führt. In der Smart-Walk-Thru Karte werden Schritte als blaue Textfelder angezeigt. Schritte verweisen auf ein Element auf dem Bildschirm und geben eine grundlegende Anleitung. Zum Beispiel: „Füge Text in dieses Feld ein“ oder „Klicke auf diese Schaltfläche“. Jeder Schritt ist auch mit einem Auslöser versehen – die Aktion, die den Schritt dazu verursacht, mit dem nächsten Schritt fortzufahren; zum Beispiel, wenn der Benutzer Text in das zugehörige Element eingibt oder auf eine Schaltfläche klickt.
- Die Ablaufschritte erfüllen eine Funktion hinter den Kulissen, um den Ablauf des Smart-Walk-Thru zu verändern; zum Beispiel können sie das Smart-Walk-Thru in verschiedene Pfade aufteilen, auf das Erfüllen einer bestimmten Bedingung warten, bevor sie fortfahren, oder Fehler handhaben. Ablaufschritte erscheinen als orangefarbene Symbole in der Karte des Smart-Walk-Thru. [Weiterlesen](#)
- Pop-Ups werden verwendet, um den Benutzer auf hervorgehobenen Text aufmerksam zu machen. Im Gegensatz zu regulären Schritt-Textfeldern werden Pop-Ups nicht an ein Element angehängt, sondern erscheinen in der Mitte der Seite. Pop-Ups können an beliebiger Stelle innerhalb eines Smart-Walk-Thrus platziert werden. [Weiterlesen](#)

Smart-Walk-Thru-Karte im Editor

Erstelle einen Smart-Walk-Thru

Rufe die Smart-Walk-Thru-App auf
Klicke auf die Schaltfläche „Neu hinzufügen“
Gebe deinem Smart-Walk-Thru einen Namen und klicke auf „Weiter“
Bewege den Mauszeiger über das Symbol „+“ und klicke auf „Schritt“: Ein

Schritt wird auf der Seite als ein den Bildschirm überlagerndes Hinweis-Textfeld visuell dargestellt.

Erfasse den Schritt: Nachdem du auf „Schritt hinzufügen“ geklickt hast, wird der WalkMe-Editor minimiert und du befindest dich im Erfassen-Modus. Im Erfassen-Modus kannst du ein Element für deinen Schritt auswählen. Klicke auf das Element, das mit einem blauen Kästchen hervorgehoben wird, um es auszuwählen. [Weiterlesen](#) .

Konfiguriere das Schritt-Textfeld: Sobald das Element ausgewählt wurde, wird WalkMe dem Element entsprechend Angaben wie Titel und Auslöser automatisch vervollständigen. Wenn du diese Angaben lieber manuell konfigurieren möchtest, klicke auf die Registerkarte „Erweitert“ am unteren Rand des Elements Textfeld erfassen.

Schritt-Name: Dieser erscheint im Textfeld und enthält Anweisungen für den Benutzer.

Schritt-Hinweis: Dieser Hinweis wird im Editor angezeigt und ist nur für andere WalkMe Ersteller (nicht für deinen Endanwender) sichtbar.

Auslöser: Auslöser sind die Aktionen, welche den nächsten Schritt aktivieren.

Schritt-Position: Verschiebe die Position des Textfeldes.

Elementgrad: Der Elementgrad gibt die Stärke des Elements an.

Weitere Schritte hinzufügen: Wenn der erste Schritt konfiguriert wurde, klicke auf „Nächster Schritt“, um zum Erfassen-Modus zurückzukehren und weitere Schritte zu erfassen.

Um zu einer anderen Seite zu navigieren, verwende bitte den Umschalter im Editor (oder die Strg- Taste auf deiner Tastatur), um in den Navigationsmodus zu wechseln. Auf diese Weise kannst du zu verschiedenen Seiten wechseln und auf Schaltflächen auf dem Bildschirm klicken, ohne diese als Elemente zu erfassen.

Wenn du das Element gefunden hast, an dem du deinen Schritt verankern möchtest, verwende die Umschalttaste oder die Strg- Taste, um den Editor wieder in den Erfassen-Modus umzuschalten. Konfiguriere dann deinen nächsten Schritt wie oben beschrieben.

Wenn du alle deine gewünschten Schritte erfasst hast, klicke auf „Fertig“!.

Der WalkMe Editor wird nun wieder geöffnet und du wirst die ganze Schritte sehen, die du gerade erstellt hast.

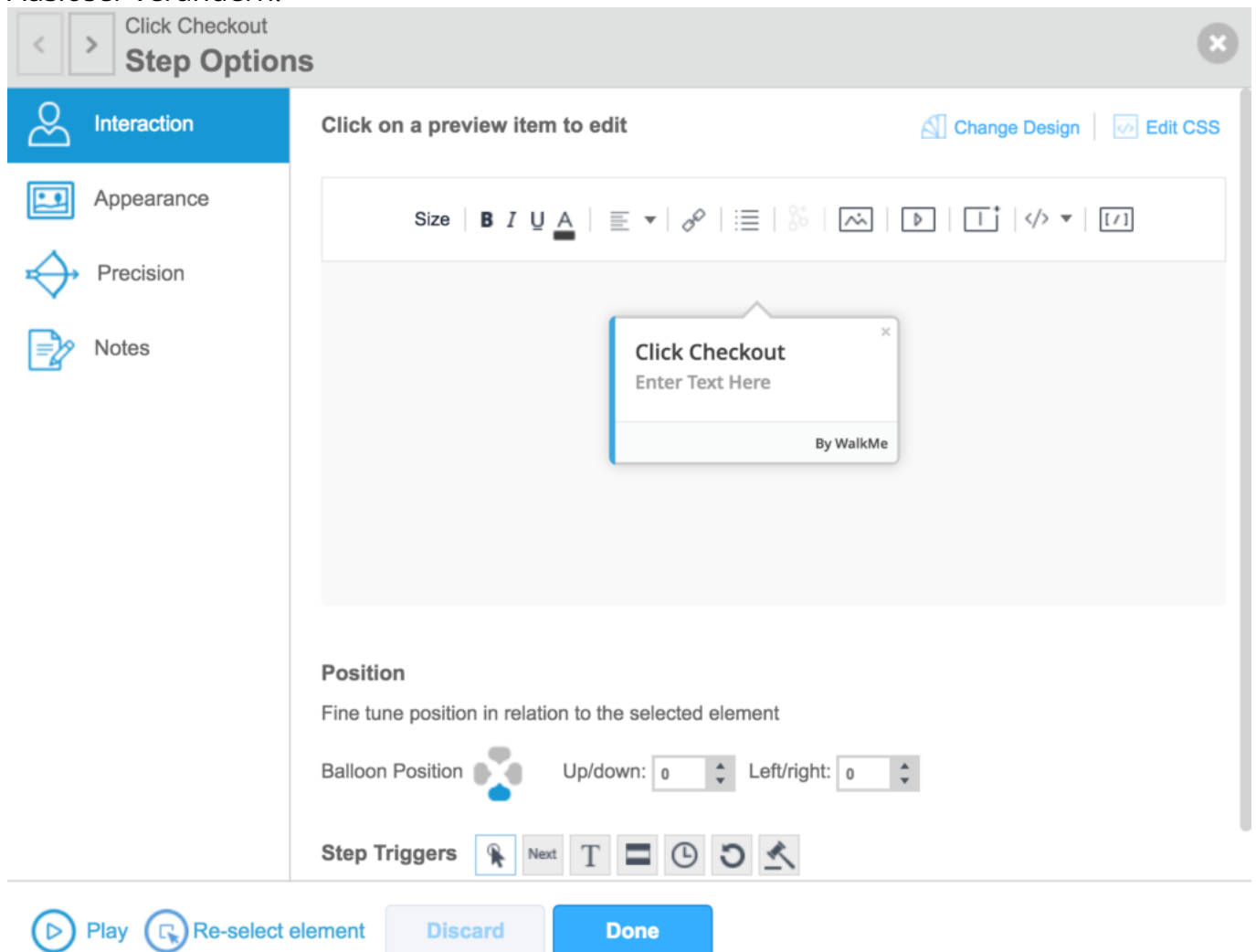
Die Schritte werden als blaue Textfeld-Symbole in der Schrittliste erscheinen. Wenn du den Mauszeiger über ein Textfeld (Sprechblase) bewegst, kannst du den Smart Walk-Thru ab diesem Schritt abspielen, einen Screenshot anzeigen lassen, den Schritt duplizieren oder löschen, oder einen Startpunkt oder einen Peer-Schritt hinzufügen.

Einen Schritt ändern

Um einen Schritt oder Pop-Up-Schritt nach dessen Erstellung zu ändern, klicke darauf, um das Schrittoptionen-Menü zu öffnen. Hier kannst du die Lage des Textfeldes, den Titel, den Text und die Auslöser in der Registerkarte Interaktion ändern. In den anderen Registerkarten kannst du weitere Änderungen vornehmen betreffend: [Erscheinungsbild](#), [Präzision](#), oder einen [Hinweis hinzufügen](#)..

Schritt-Interaktion

In der Registerkarte „Interaktion“ kannst du den Text, die Position des Textfeldes und die Auslöser verändern.



The screenshot shows the 'Step Options' dialog for a 'Click Checkout' step. The dialog is divided into several sections:

- Header:** Includes navigation arrows, the step name 'Click Checkout', and a close button. Below this is the title 'Step Options'.
- Left Sidebar:** Contains four tabs: 'Interaction' (selected), 'Appearance', 'Precision', and 'Notes'.
- Main Content Area:**
 - Header: 'Click on a preview item to edit' with links for 'Change Design' and 'Edit CSS'.
 - Toolbar: A rich text editor toolbar with options for Size, Bold (B), Italic (I), Underline (U), Text color (A), List, Link, Unlink, Image, Video, Table, Code, and Link icon.
 - Preview: A central preview window showing a 'Click Checkout' pop-up with the text 'Enter Text Here' and 'By WalkMe'.
 - Position:** A section titled 'Position' with the instruction 'Fine tune position in relation to the selected element'. It includes a 'Balloon Position' icon and two input fields: 'Up/down: 0' and 'Left/right: 0'.
 - Step Triggers:** A row of icons for 'Next', Text (T), Table, Clock, Refresh, and a magnifying glass.
- Bottom Bar:** Contains four buttons: 'Play' (with a play icon), 'Re-select element' (with a cursor icon), 'Discard', and 'Done'.

Designoptionen

Es gibt zwei Möglichkeiten, das Design deines Textfeldes zu ändern.

- Die erste besteht darin, ein vorgefertigtes Design aus unserer Design-Galerie auszuwählen.
- Die zweite ist, die vollständige Kontrolle über das Design deines Textfeldes mithilfe von CSS zu übernehmen.

Durch Klicken auf „Design ändern“ oben rechts in der Registerkarte „Interaktion“ wird die Design-Galerie geöffnet. In der Design-Galerie kannst du ein Design für dein spezifisches Textfeld auswählen. Du kannst es auch auf globaler Ebene auf der Seite „Einstellungen“ des Walk-Thrus einstellen.

Bearbeite erweiterte Vorlagen und mache sie zu deinen eigenen, indem du unsere HTML/CSS-Anpassungskonsole verwendest.

Hinweis für Profis: Das lokale CSS ist jedem auf globaler Ebene zugewiesenen CSS übergeordnet.

WYSIWYG Editor:

Mit dem Was-du-siehst-das-bekommst-du-auch-Editor („What-you-see-is-what-you-get“ – WYSIWYG) kannst du das Aussehen und den Inhalt deines Textfeldes ganz einfach ändern und die Ergebnisse sofort sehen.

Tools im WYSIWYG Editor:



- Schriftgröße
- Fett
- Kursiv
- Unterstrichen
- Schriftfarbe
- Textausrichtung
- Link hinzufügen: Füge einen URL-Hyperlink hinzu
- Füge eine Aufzählungsliste hinzu: Füge einer Liste der Elemente im Text des Textfeldes Aufzählungspunkte hinzu
- Füge einen Smart-Walk-Thru-Link hinzu: Das erzeugt einen Link, der einen weiteren Smart-Walk-Thru startet.
 - Dieser Link hält den aktuellen Smart-Walk-Thru an und startet den verlinkten. Um eine Verlinkung zu einem Smart-Walk-Thru herzustellen,

muss der Smart-Walk-Thru, auf den verlinkt wird, bereits erstellt worden sein und über eine Walk-Thru-ID verfügen.

- Ein Bild hinzufügen : Gib die Bild-URL ein. Bilder, die WalkMe für Kunden verwendet, werden auf Amazon S3-Servern gespeichert. Gib bei Bedarf die Breite und Höhe ein.
- Ein Video hinzufügen:Gib die Video-URL in die entsprechende Videoplattform ein.
 - Videos können von jeder Plattform aus abgespielt werden, sofern sie im MP4-Format vorliegen, indem ein iFrame verwendet wird (siehe BBCode in der Tabelle unten). Gib bei Bedarf die Breite und Höhe ein.
- iFrame hinzufügen: Zeige eine andere Webseite in einem Rahmen inmitten deiner Webseite an.
- Hinzufügen von Dynamischem Text: Füge dynamischen Text, z. B. den tatsächlichen Namen eines Benutzers, in ein Textfeld ein.
- BBCode:Formatiere den Text mit BBCode. Siehe Beispiele unten:

Eigenschaft	BBCode
Text in der Mitte ausrichten	<code>[div style="text-align:center"]text[/div]</code>
Durchgestrichen	<code>[s]Text[/s]</code>
Tabellen	<code>[table]{rows}[/table]</code>
Tabellenzeilen	<code>[tr]{cells}[/tr]</code>
Tabelleninhaltszellen	Überschrift Zelle: <code>[th]{content}[/th]</code>
Inhaltszelle	<code>[td]{content}[/td]</code>
Link zur E-Mail	<code>[url=mailto:name@company.com]name@company.com[/url]</code>
- Im Vorschau-Textfeld kannst du Folgendes bearbeiten:
 - Titel: Bearbeite die Hauptanweisung für den Benutzer.
 - Text: Füge gegebenenfalls, falls erwünscht, weitere Anweisungen oder Details für den Schritt hinzu.

Position:

Ändere, wo das Schritt-Textfeld relativ zu dem ausgewählten Element angezeigt wird (weitere Anpassung der Position in der Registerkarte „Erscheinungsbild“). Ändere die Position weiter, indem du die Pixelposition nach oben/unten und links/rechts änderst.

Schritt-Auslöser:

Bestimme, welche Aktion den Smart-Walk-Thru zum nächsten Schritt übergehen lässt. Auslöser bringen die Anleitung voran und machen sie interaktiv.

- Klick: Der nächste Schritt wird angezeigt, sobald der Benutzer auf das Element klickt.
- Weiter:Der nächste Schritt wird angezeigt, sobald der Benutzer auf die Schaltfläche „Weiter“ im Textfeld klickt.
 - Hinweis für Profis: Andere Auslöser können mit „Weiter“ kombiniert werden, indem du die Strg-Taste einer PC-Tastatur (oder die Befehlstaste

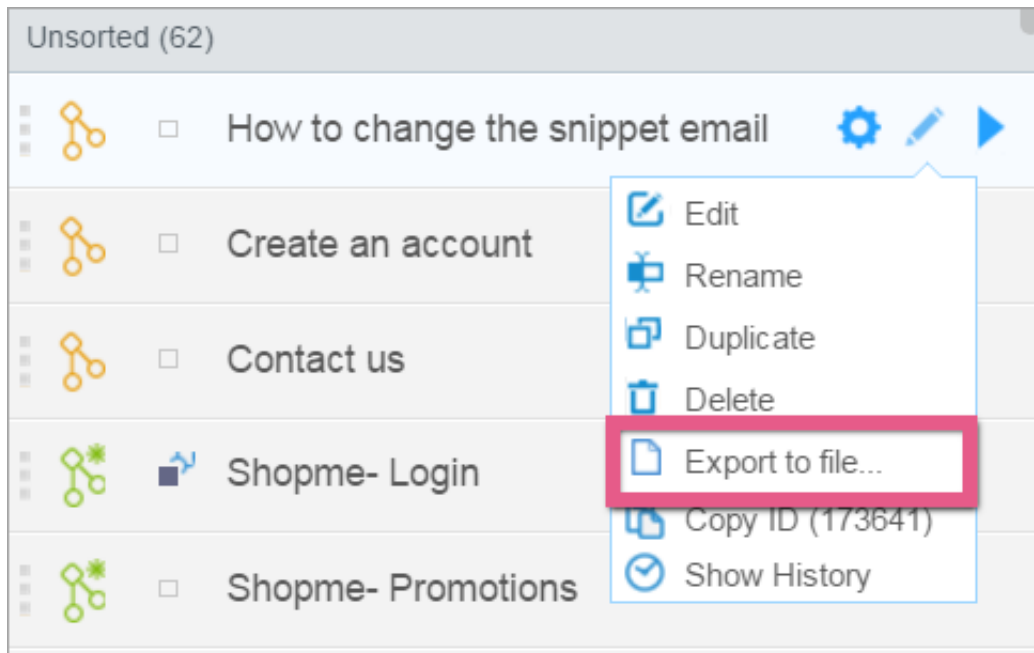
- einer Mac-Tastatur) drückst und den zweiten Auslöser auswählst .
- Typ: Der nächste Schritt wird angezeigt, sobald der Benutzer einen Text in das ausgewählte Textfeld eingibt.
 - Hover: Der nächste Schritt wird angezeigt, sobald der Benutzer den Mauszeiger auf das Element richtet.
 - Verzögerung: Der nächste Schritt wird nach Ablauf einer festgelegten Anzahl von Sekunden automatisch angezeigt.
 - Aktualisieren: Der nächste Schritt wird beim Aktualisieren der Seite angezeigt.
 - Benutzerdefinierter Auslöser:Erstelle eine Regel, die WalkMe mitteilt, wann mit dem nächsten Schritt fortgefahren werden soll.
 - Hinweis für Profis :Du kannst diesen Auslösertyp verwenden, um zusätzliche Elemente auf dem Bildschirm hinzuzufügen, die den Schritt auslösen können .
 - Dropdown-Menü-Auslöser:Die folgenden Auslöser werden nur dann als Optionen angezeigt, wenn ein Dropdown-Menü-Element ausgewählt wurde:
 - Beliebiges Element auswählen: Der nächste Schritt wird angezeigt, sobald ein beliebiges Element in einem Dropdown-Menü ausgewählt wurde.
 - Spezifisches Element auswählen: Der nächste Schritt wird angezeigt, sobald ein bestimmtes Dropdown-Element ausgewählt wurde.

Exportiere einen Smart-Walk-Thru als PDF

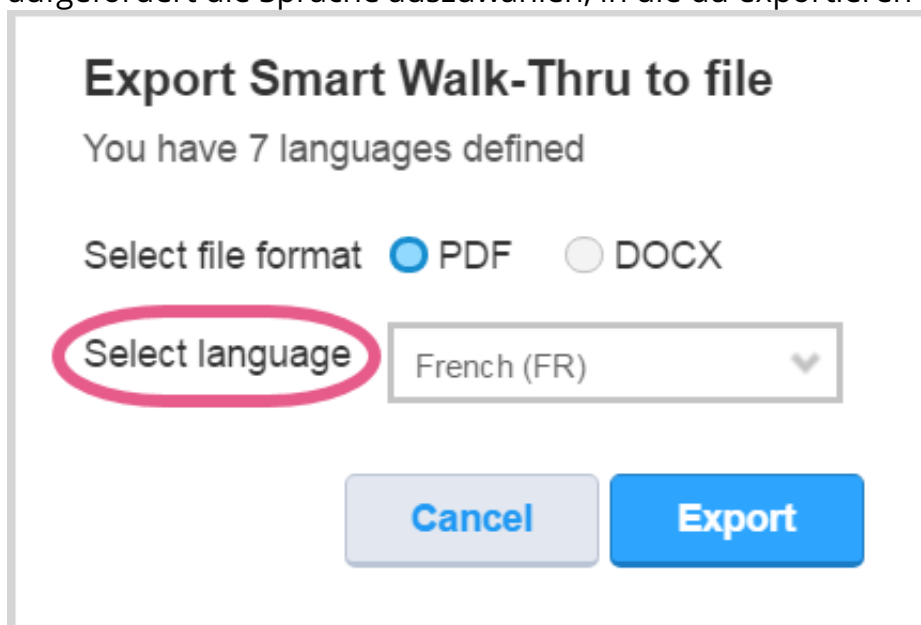
Wenn du den Verlauf eines Smart-Walk-Thrus aus der Vogelperspektive zeigen oder Mitarbeiter in deiner Methode zum Erstellen eines Smart-Walk-Thru ausbilden möchtest, kannst du deine Smart-Walk-Thru-Schrittliste als PDF exportieren.

Gehe folgendermaßen vor, um deine Schrittliste zu exportieren:

- Bewege den Mauszeiger über das Bleistiftsymbol auf einem Smart-Walk-Thru oder Walk-Thru-Element.
- Wähle „Als Datei exportieren“ aus:



- Wenn du Smart-Walk-Thrus in mehr als einer Sprache erstellst, wirst du aufgefordert die Sprache auszuwählen, in die du exportieren möchtest.



- Nach dem Klicken auf Exportieren wird ein Fortschrittsbalken angezeigt, der das Voranschreiten der Zusammenstellung deiner PDF-Datei anzeigt.
- Sobald die Zusammenstellung abgeschlossen ist, wirst du aufgefordert auszuwählen, wo die Datei auf deinem Computer gespeichert werden soll.
 - Wähle einen Speicherort auf deinem Computer aus und lade die Datei an diesen Speicherort herunter.

Hinweis: Die Einstellung „Screenshots aufnehmen“, die in der allgemeinen Registerkarte zu finden ist, muss aktiviert sein, damit der Export in eine Datei funktioniert.

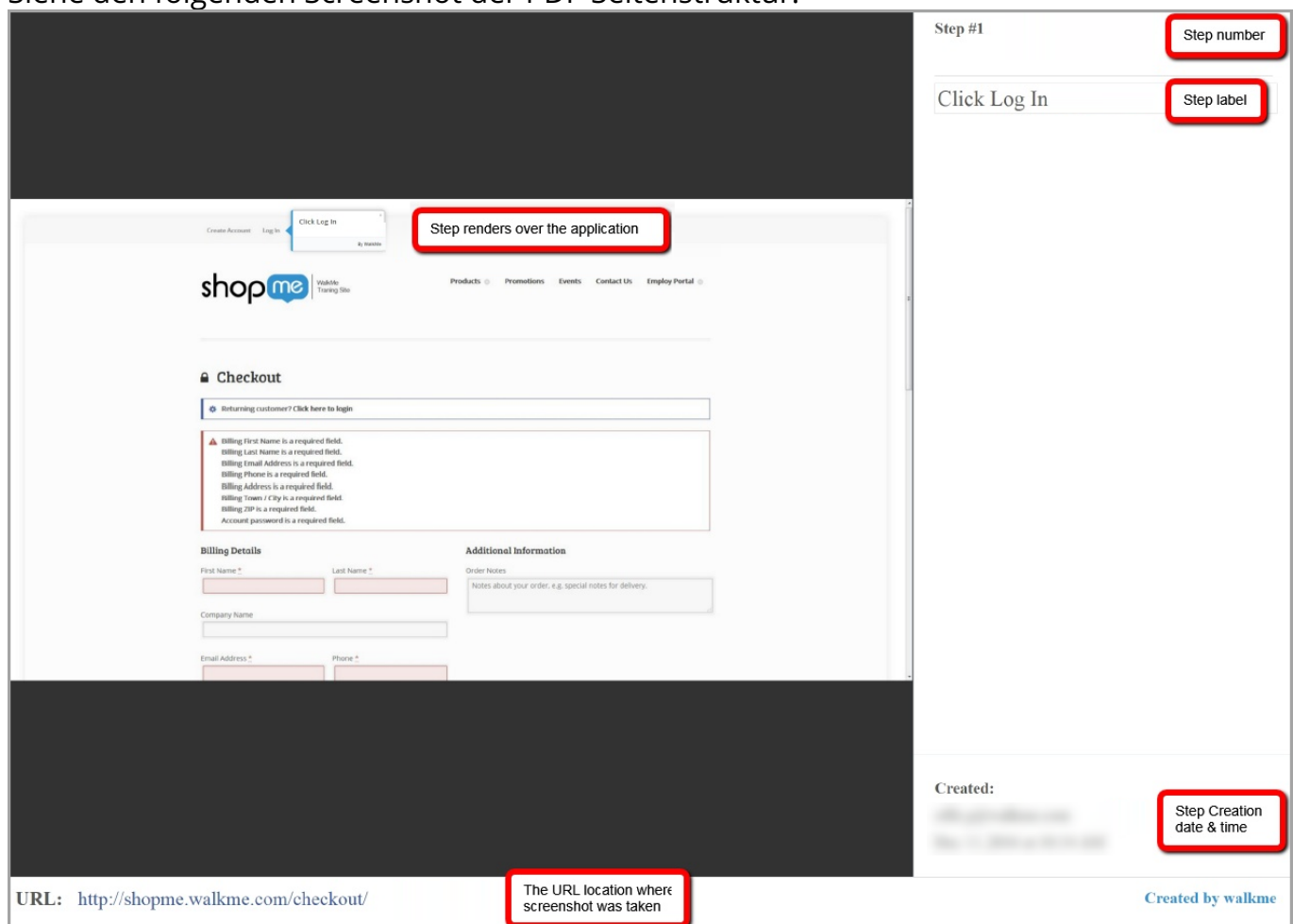
Die Struktur der Datei

Jede Seite der Datei zeigt einen Smart-Walk-Thru-Schritt über einem Screenshot der App-Seite, auf welcher der Schritt erfasst wurde. Jeder Schritt ist neben dem ausgewählten Element platziert.

Zusätzliche Funktionen der Seitenstruktur umfassen Folgendes:

- Die chronologische Ordnungszahl des Schrittes
- Die Bezeichnung des Schrittes
- Das Erstellungsdatum des Schrittes und die Erstellungsuhrzeit
- Die URL der Seite, auf welcher der Screenshot aufgenommen wurde

Siehe den folgenden Screenshot der PDF-Seitenstruktur:



The screenshot displays a PDF page structure for a 'Checkout' step. The page is divided into several sections:

- Header:** 'Step #1' (Step number) and 'Click Log In' (Step label).
- Main Content:** A screenshot of the 'Checkout' page. A red box highlights 'Step renders over the application' pointing to the 'Click Log In' button in the application screenshot.
- Form Fields:** 'Billing Details' (First Name, Last Name, Company Name, Email Address, Phone) and 'Additional Information' (Order Notes).
- Footer:** 'Created:' (Step Creation date & time) and 'URL: http://shopme.walkme.com/checkout/' (The URL location where screenshot was taken).

