

Smart WalkThru: Leitfaden für die ersten Schritte

Kurzübersicht

Smart WalkThrus bietet eine Schritt-für-Schritt-Anleitung auf dem Bildschirm durch einen komplexen Prozess unter Verwendung von Sprechblasen, die den Benutzer führen.

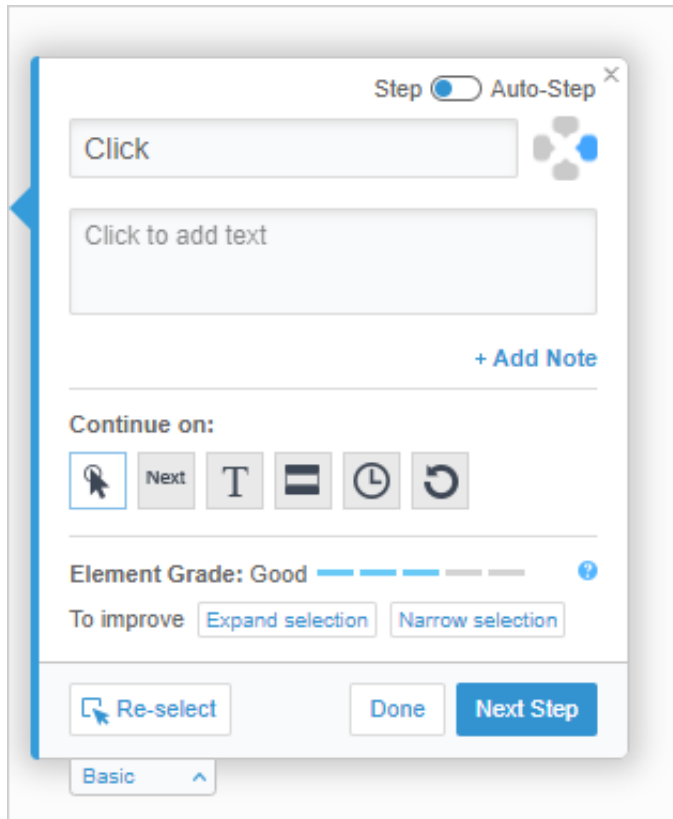
Weitere Informationen zu Smart WalkThrus finden Sie im [Support-Artikel „Smart WalkThru“](#).

Erstellen eines einfachen Smart WalkThru

- Klicken Sie im WalkMe Editor auf das orangefarbene Pluszeichen und wählen Sie „Smart WalkThru“ aus.



- Benennen Sie den Smart WalkThru. Dieser Name wird Ihren Benutzern im WalkMe Menü angezeigt. Wählen Sie also einen Namen, der das Ziel des WalkThrus für Ihre Benutzer deutlich macht.
- Klicken Sie auf das orangefarbene Pluszeichen, um dem Smart WalkThru Schritte hinzuzufügen. Dadurch öffnet sich das browsereigene Editor-Fenster.



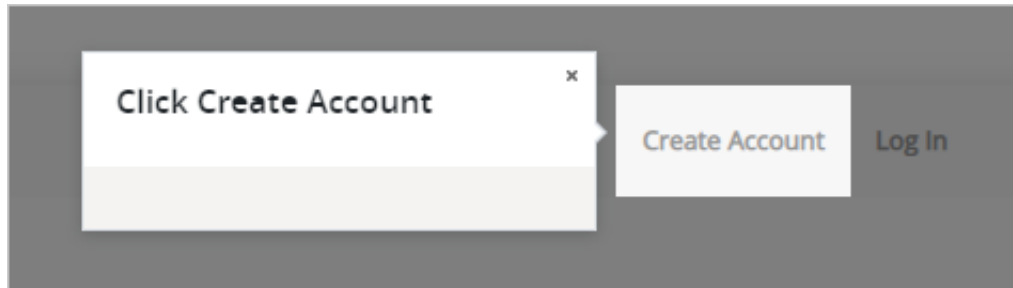
- Anschließend werden Sie aufgefordert, ein Element auszuwählen und Textanweisungen einzugeben. WalkMe hängt an dieses Element einen Sprechblasenschritt an.
SCHLIESSEN SIE NAVIGATIONSSCHRITTE EIN: Benutzer können von überall auf Ihrer Website auf Ihren Smart WalkThru zugreifen, daher sollte der erste Schritt Ihres Smart WalkThru auf jeder Seite Ihrer Website verfügbar sein. Beginnen Sie mit einer Schaltfläche im Navigationsmenü oder mit einem Link zur Homepage.
- Klicken Sie erneut auf das orangefarbene Pluszeichen, um zusätzliche Schritte zu diesem Prozess hinzuzufügen.
VERMEIDEN SIE DAS HINZUFÜGEN UNNÖTIGER SCHRITTE: Für viele Formulare können Sie SmartTips-Schritte anstelle von Sprechblasenschritten verwenden. Die erfolgreichsten WalkThrus umfassen nicht mehr als 12 Schritte.
- Nachdem Sie alle erforderlichen Schritte hinzugefügt haben, klicken Sie auf „Save“.

Anpassen von Smart Walk-Thru Steps

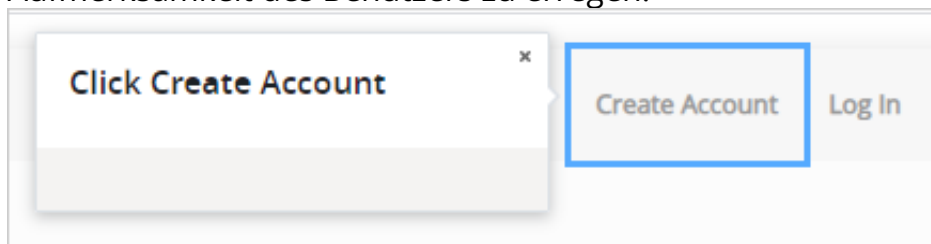
- Öffnen Sie den Smart WalkThru, den Sie anpassen möchten, und öffnen Sie einen bestimmten Sprechblasenschritt, indem Sie auf das Sprechblasensymbol klicken.
- Auf der Seite „Interaction“ können Sie die Sprechblasen-Einstellungen anpassen, die beim ersten Erstellen des Schrittes im Browser erstellt wurden.
Hier können Sie den Text der Sprechblase, die Position der Sprechblase und die

Auslöser ändern, die zum Fortschreiten des Sprechblasenschrittes verwendet werden.

- Klicken Sie auf die Registerkarte „Appearance“, um die Darstellung der Sprechblase zu ändern.
Häufig verwendete Funktionen auf der Registerkarte „Appearance“ sind „Spotlight Balloon“ und die Option „Highlight“.
Spotlight-Balloon beschränkt die Benutzerinteraktion auf das ausgewählte Element.



Die Option „Highlight“ umgibt das ausgewählte Element mit einem Rahmen, um die Aufmerksamkeit des Benutzers zu erregen.



- Klicken Sie auf die Registerkarte „Selected Element“, um das Element zu ändern, an das der Sprechblasenschritt angehängt ist.
Bei komplexeren Elementen möchten Sie möglicherweise die Art und Weise ändern, wie das Element definiert ist, indem Sie die Präzision des Elements anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen der Präzision eines Elements finden Sie im [Support-Artikel „Precision“](#).
- Verwenden Sie die Schaltfläche Customize on Screen!, um das Aussehen und die Position dieses Sprechblasenschrittes im Browser anzupassen.

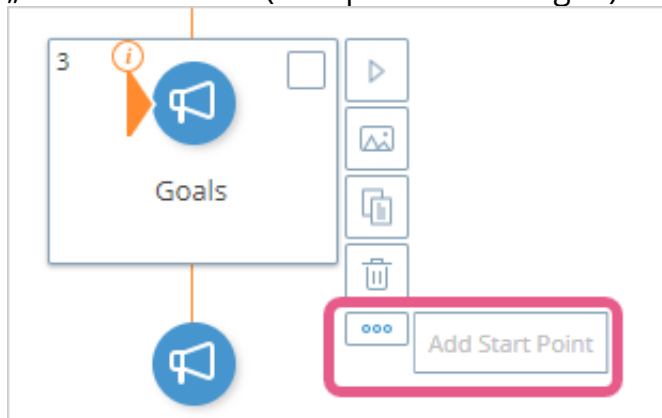
Hinzufügen von StartPoints

StartPoints ermöglichen es Ihnen, mit der Wiedergabe Ihrer Smart WalkThrus an einem bestimmten Schritt zu beginnen. Dadurch kann Ihr Benutzer den Smart WalkThru in der Mitte des Prozesses beginnen, ohne Navigationsschritte zu wiederholen, die er bereits ausgeführt hat.

EMPFOHLEN: Fügen Sie dem ersten Schritt, der Teil des Hauptprozesses ist, einen StartPoint hinzu. Dadurch kann Ihr Benutzer die Navigationsschritte, die für den Beginn dieses Prozesses erforderlich sind, von der Startseite aus überspringen. Immer wenn sich die URL ändert, kann dies ein guter Ort sein, um einen StartPoint hinzuzufügen.

Beachten Sie bitte, dass StartPoints beginnend mit dem letzten Schritt im Smart WalkThru bewertet werden. Der Smart WalkThru beginnt mit dem am weitesten entfernten StartPoint, der als wahr bewertet wird. Wenn keine StartPoints wahr sind, beginnt der Smart WalkThru mit dem ersten Schritt. (Es ist niemals notwendig, dem ersten Schritt in einem Smart WalkThru einen StartPoint hinzuzufügen.)

- Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Schritt, um einen Startpunkt hinzuzufügen. Klicken Sie auf die drei Punkte im Schwebemenü und dann auf „Add Start Point“ (Startpunkt hinzufügen):



- Klicken Sie im Menü „StartPoint“ auf „Create Rules“ (Regeln erstellen).
- Legen Sie in der Regel-Engine die Bedingungen für den Start an diesem Schritt fest. URL-Regeln gehören zu den am häufigsten verwendeten Regeln bei der Erstellung von StartPoints. Sobald Sie fertig sind, klicken Sie auf „Done“.
- Sie können weiterhin StartPoints zu weiteren Schritten in diesem WalkThru hinzufügen.

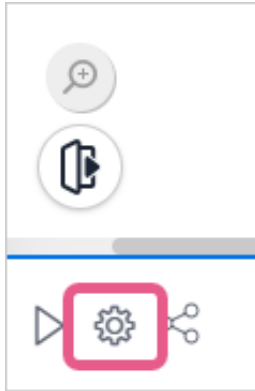
Hinzufügen von Zielen

Ziele ermöglichen es Ihnen, den Erfolg Ihrer Benutzer beim Abschluss von Smart WalkThrus zu verfolgen. Sie können ein Ziel an eine bestimmte Benutzeraktion anhängen, um festzustellen, wann Benutzer einen Smart WalkThru erfolgreich abgeschlossen haben.

Möglicherweise benötigt ein Benutzer die Anleitung eines WalkThrus, um den größten Teil eines Prozesses abzuschließen, aber die letzten Schritte muss er selbständig durchführen. Mithilfe von Zielen können Sie das Benutzerverhalten auch nach dem Schließen eines Smart Walk-Thrus weiter verfolgen, sodass Sie feststellen können, wann ein Benutzer einen Prozess abgeschlossen hat, selbst wenn er die WalkThru-Anleitung geschlossen hat.

Weitere Informationen zu Zielen finden Sie im [Support-Artikel „Goals“](#) (Ziele).

- Öffnen Sie einen Smart WalkThru, um ein Ziel hinzuzufügen.
- Klicken Sie auf Schaltfläche „Settings“.



- Klicken Sie auf der Registerkarte „Goals“ in „Settings“ auf Set a Main Goal (Hauptziel setzen).
- Verwenden Sie die Rules Engine, um ein Ziel zu erstellen. Ihr Zielregeln-Set sollte mindestens zwei Regeln enthalten.
Es ist wichtig, alle Zielregeln mit einer URL-Regel zu beginnen, damit WalkMe nur das Benutzerverhalten auf der betreffenden Seite überwacht.
Die zweite Regel sollte die Benutzeraktion sein, die den Prozess abschließt. Häufig handelt es sich dabei um den Benutzer, der auf die Schaltfläche „Save“ oder „Submit“ klickt.
- Fügen Sie die erforderlichen Regeln hinzu und klicken Sie dann auf „Done“ .