

WalkMe wird in Ihrer Umgebung nicht angezeigt?

Kurzübersicht

Sie stellen fest, dass WalkMe in Ihrer Umgebung nicht angezeigt wird und wissen nicht, wo Sie mit der Fehlersuche beginnen sollen? Die Suche hat ein Ende! Dieser Artikel enthält eine Liste von Überprüfungen, die Sie durchführen können, falls mehrere WalkMe-Inhalte in Ihrer Umgebung nicht angezeigt werden.

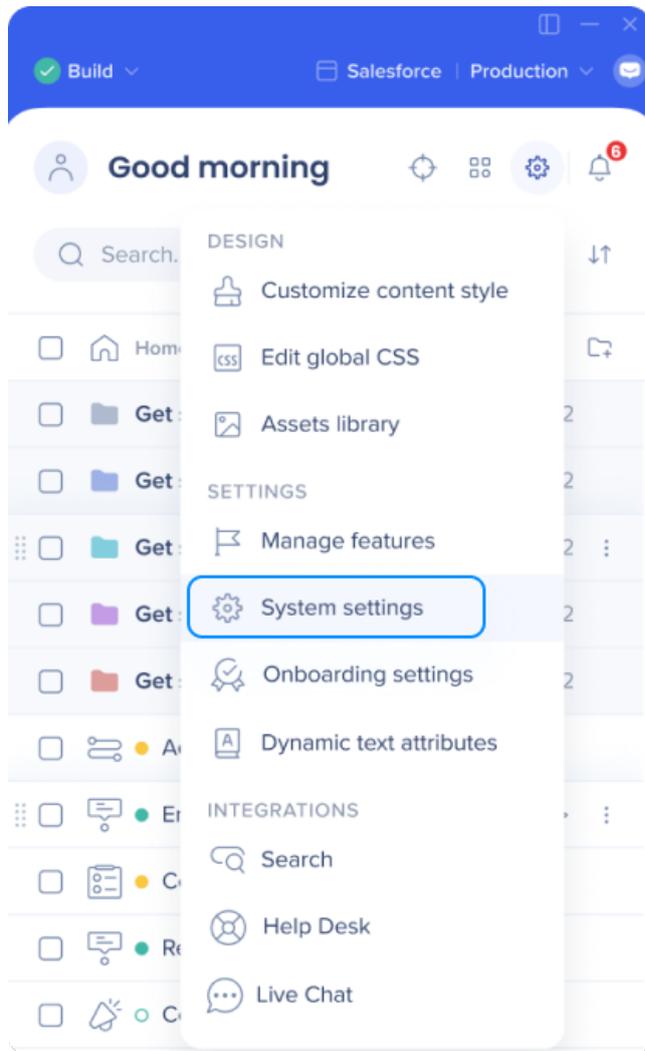
Editor-Überprüfungen

Editor

1. Veröffentlichte WalkMe-Inhalte sind in Ihrer Umgebung nicht sichtbar, wenn der Editor noch geöffnet ist. Bitte schließen Sie Ihren Editor und aktualisieren Sie Ihre Umgebung, um zu sehen, ob Ihr WalkMe-Inhalt nun erscheint.

Menü

1. Bestätigen Sie, dass das Snippet für diese Umgebung aktiviert ist.



General Safe Start Features Connectors User Preferences **Snippet**

Environment **Test**

WalkMe Enabled

Copy and paste the following code on to every page for which you want to enable WalkMe. The snippet must go between the <head> and </head> tags of a page.

```
<script type="text/javascript">(function() {var walkme = document.createElement('script'); walkme.type = 'text/javascript'; walkme.async = true; walkme.src = 'https://cdn.walkme.com/users/f2e7bcf52106472795e62cfc74efad81/test/walkme_f2e7bcf52106472795e62cfc74efad81_https.js'; var s = document.getElementsByTagName('script')[0]; s.parentNode.insertBefore(walkme, s); window._walkmeConfig = {smartLoad:true; });</script>
```

[Copy Code](#)

[Publish settings](#) Admin Settings [Done](#)

2. Vergewissern Sie sich, dass im Menu Organizer auf der rechten Seite Inhalte vorhanden sind:

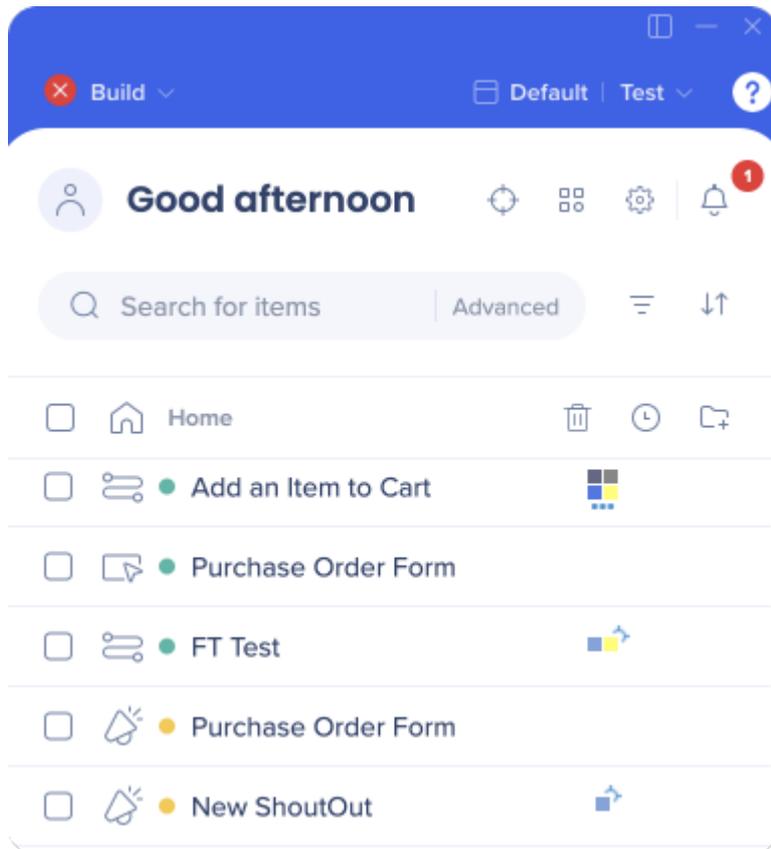
The screenshot shows the 'Menu Organizer' interface. On the left, there is an 'Items List' with the following items:

- Home
- Offer guided help (1)
- Introducing WalkMe (2)
- Onboarding (2)
- Add an Item to Cart (with status icons: En, VS, NU, UE)
- FT Test (with status icons: UE)
- Untitled Smart Walk-Thru (with status icons: UE)
- Purchase Order Form

On the right, a detailed view of the 'Add an Item to Cart' item is shown, including a table with columns for Name, # Plays, Segments, and View As:

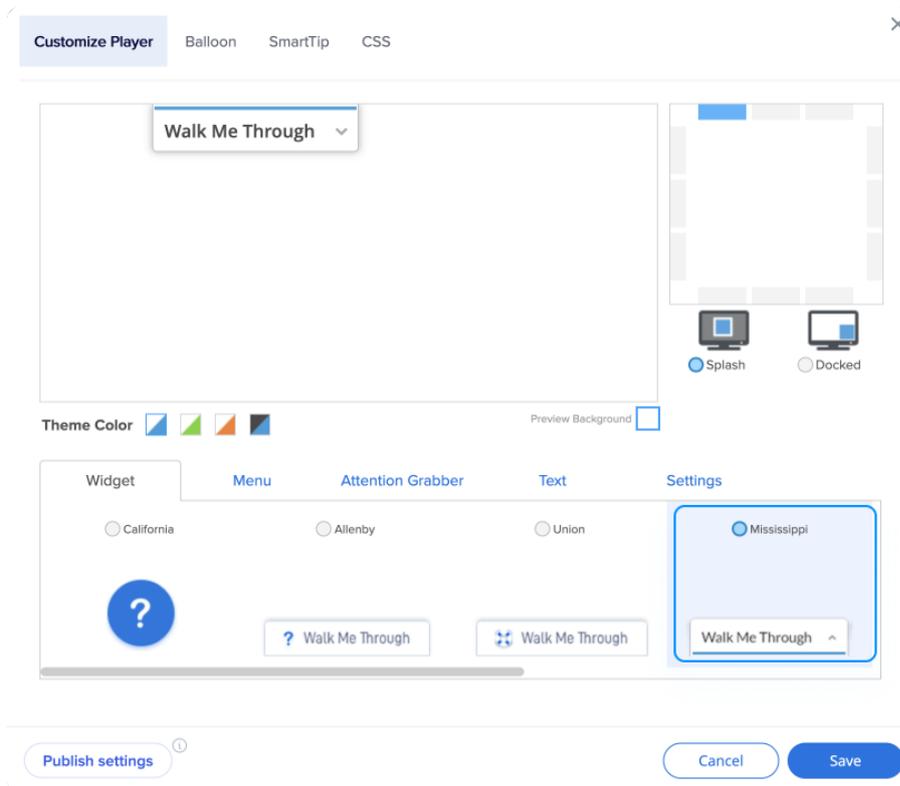
Name	# Plays	Segments	View As
FT Test	6	UE	UE
Untitled Smart Walk-Thru			
Add an Item to Cart			En VS NU UE

3. Vergewissern Sie sich, dass der Inhalt des Menu Organizer in dieser Umgebung veröffentlicht wurde (ein grünes Symbol sollte zu sehen sein):

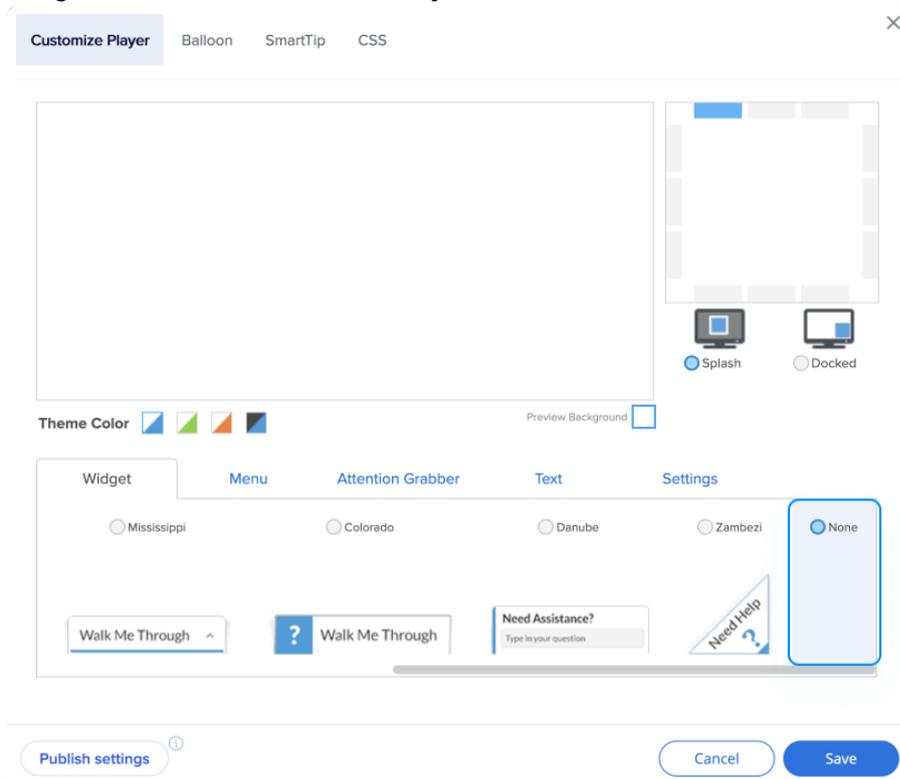


Customize Menu (Menü anpassen)

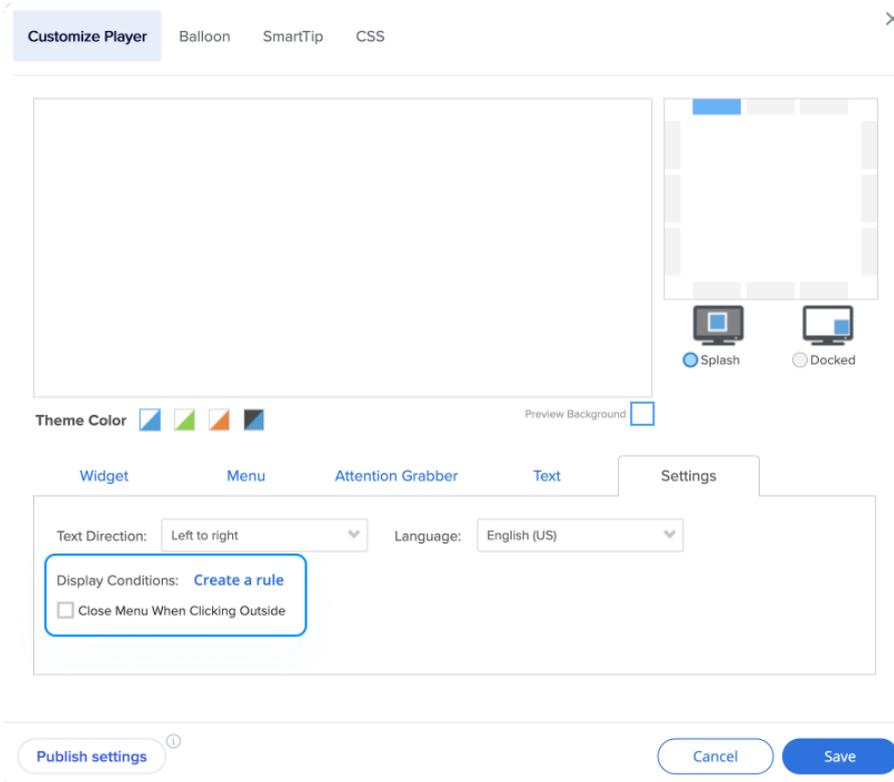
1. Prüfen Sie, ob der Widget-Stil aktiviert ist:



2. Wenn dies nicht der Fall ist, überprüfen Sie die Launcher, um zu sehen, ob ein Launcher vorhanden ist, der stattdessen das Menü öffnet.
3. Vergewissern Sie sich, dass Player **NICHT** auf „None“ (Keiner) eingestellt ist:



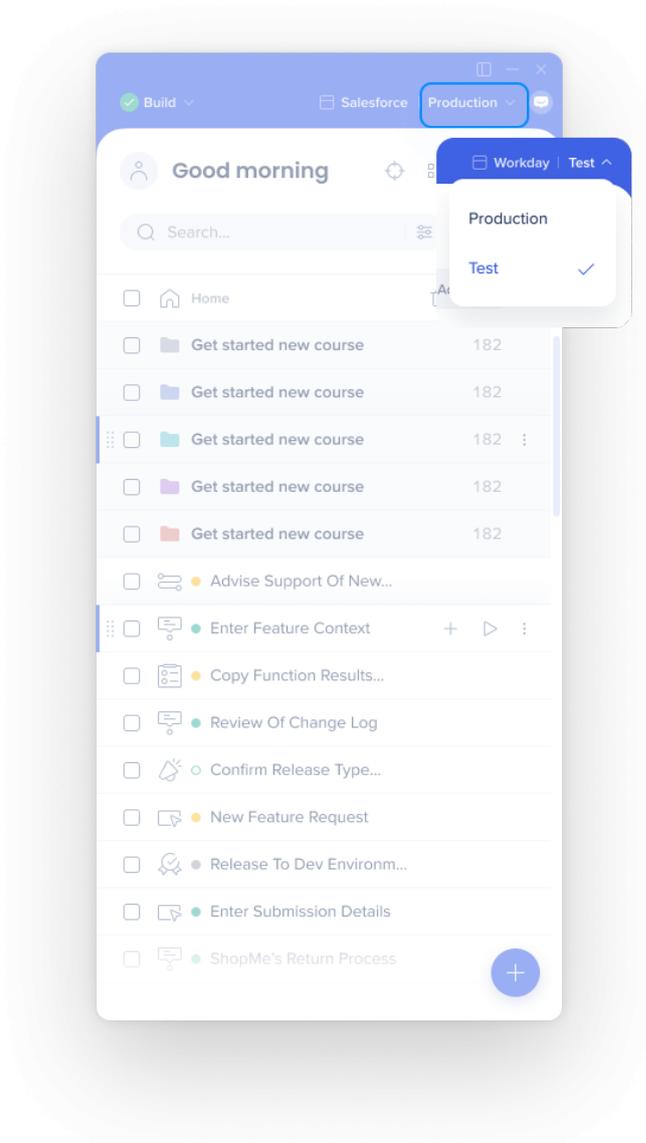
- Überprüfen Sie, ob das Player-Menü in der betreffenden Anwendung nicht ausgeblendet ist (Customize (Anpassen) - >Customize Player> (Player anpassen) - Display Conditions (Anzeigebedingungen): Update/Set Rules (Regeln aktualisieren/einstellen):



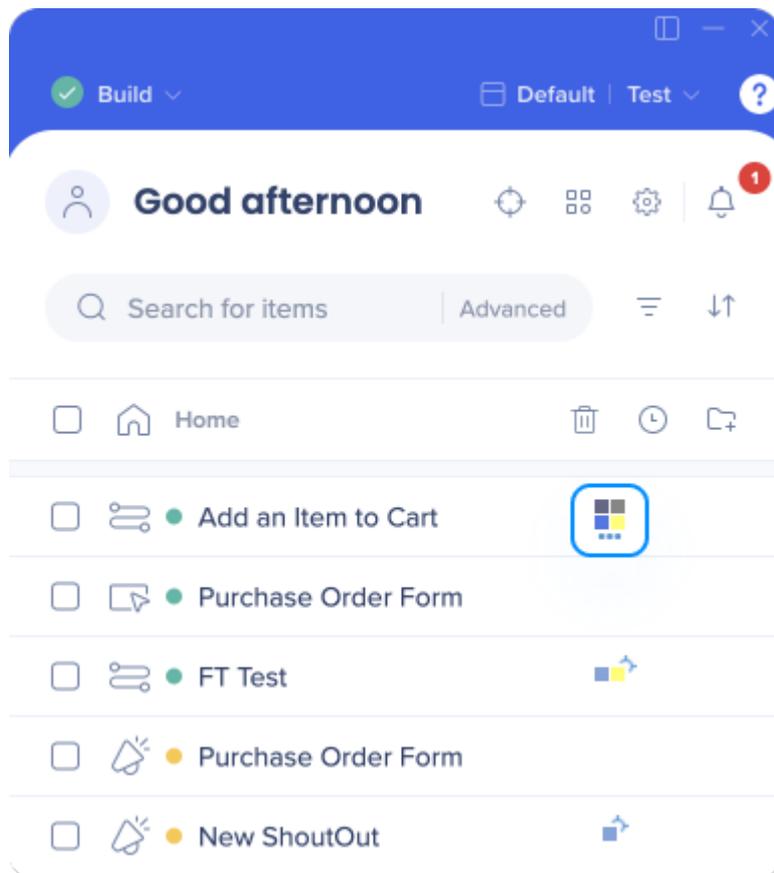
Wenn Sie einen Launcher anstelle eines Widgets verwenden, überprüfen Sie die Segmentierung des Launcher (die globalen Segmentierungs-Tags und die individuelle Display-Segmentierung des Launcher).

Main Screen (Hauptbildschirm)

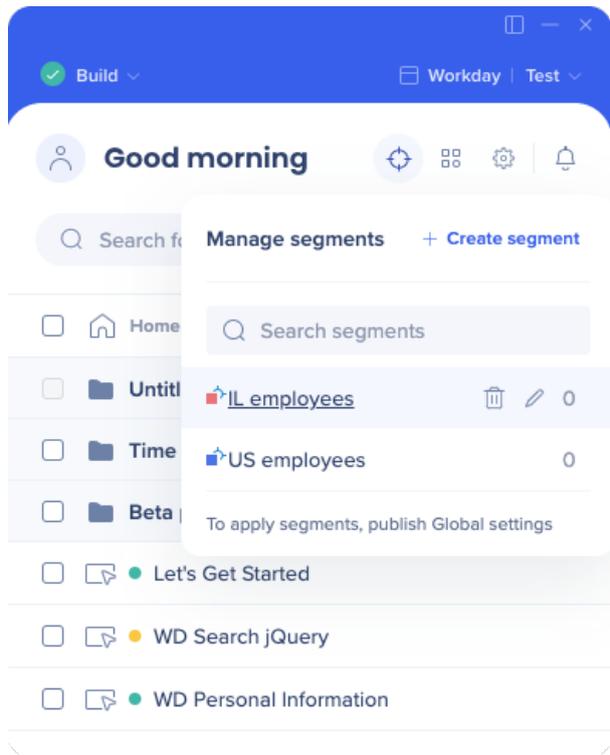
- Schalten Sie den Editor in die entsprechende Umgebung um:



2. Überprüfen Sie, ob zumindest einige Inhalte als veröffentlicht angezeigt werden (grünes Symbol).
3. Prüfen Sie, ob auf veröffentlichte Inhalte Segment-Tags angewendet wurden.

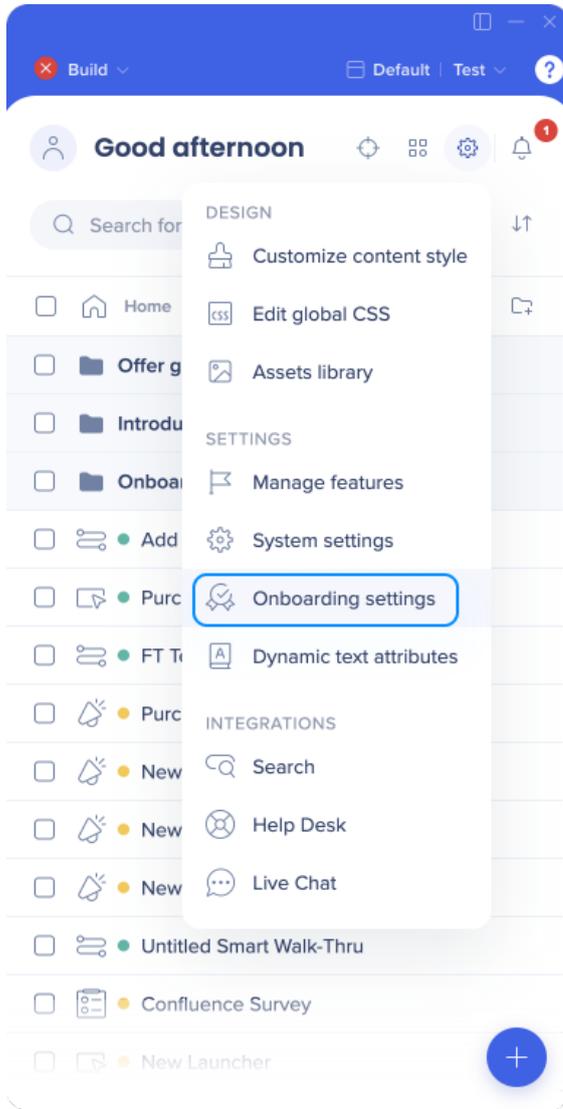


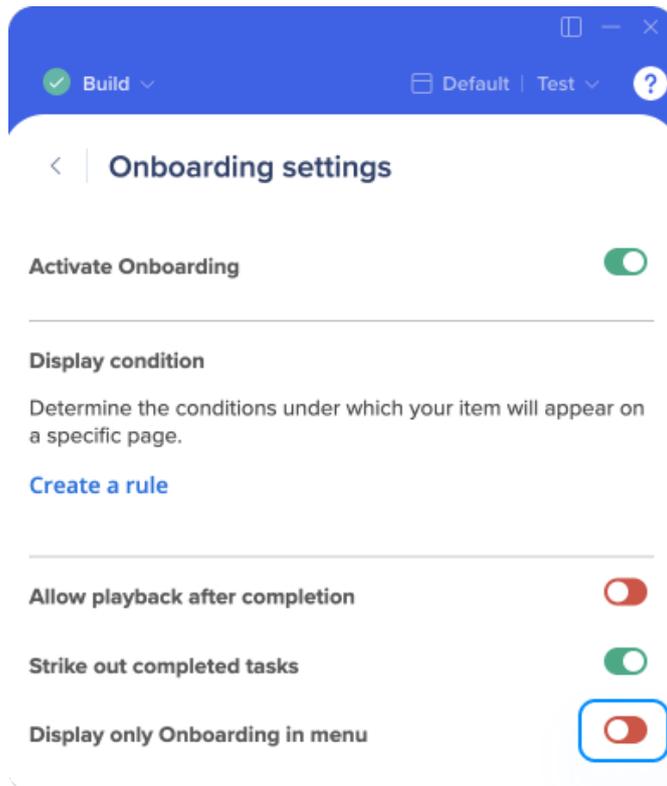
Wenn ja, überprüfen Sie die Segmentierungsbedingungen und kontrollieren Sie, ob die Bedingungen in der betreffenden Anwendung erfüllt sind.



4. Onboarding-Einstellungen überprüfen

1. Überprüfen Sie, ob „Display Only Onboarding“ nicht aktiviert ist (gehen Sie über das Menü „Settings“ zu den Onboarding-Einstellungen)





5. Wenn das Widget nicht aktiviert ist, suchen Sie im Launcher nach dem „Menu Launcher“.
 1. Bestätigen Sie, dass auf den Launcher keine Segment-Tags angewendet wurden, die seine Anzeige in der entsprechenden Umgebung verhindern würden.
 2. Bestätigen Sie, dass auf den Launcher keine individuelle Segmentierung angewendet wurde, die seine Anzeige in der entsprechenden Umgebung verhindern würde.
 3. Bestätigen Sie, dass der Launcher sein Element auf der Seite finden kann, auf der WalkMe als ausgefallen gemeldet wird.

Bestätigen Sie, dass die Erweiterung installiert und aktiviert ist.

Eine der beiden WalkMe-Bereitstellungsmethoden ist die WalkMe Master-Erweiterung. Diese unterscheidet sich von der Editor-Erweiterung. Dieser Abschnitt ist nur relevant, wenn Sie WalkMe über die **Master-Erweiterung und nicht über das Snippet** auf Ihrem Computer installiert haben.

Wenn das Ergebnis für den API-Aufruf *WalkMe_Extension* falsch ist, ist es möglich, dass die Erweiterung installiert wurde, aber derzeit in dem betreffenden Browser deaktiviert ist. Der Prozess zur Überprüfung, ob dies der Fall ist, unterscheidet sich je nach Browser-Typ und Browser-Version. Hier sind einige Beispiele für den Einstieg:

- **Chrome v80**

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Browsers auf die 3 Punkte.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über „More Tools“ (Weitere Tools).
3. Klicken Sie auf „Extensions“ (Erweiterungen).

- **IE**

1. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Browsers auf das Zahnradsymbol.
2. Klicken Sie auf „Manage add-ons“ (Add-Ons verwalten).

Technische Umgebungsüberprüfungen

Wenn der Editor alle Überprüfungen bestanden hat, WalkMe aber immer noch nicht angezeigt wird, gibt es ein paar erweiterte Schritte zur Fehlerbehebung: So können Sie überprüfen, ob WalkMe geladen wird.

1. Öffnen Sie die Entwicklertools-Konsole und geben Sie den folgenden API-Befehl ein: **`_walkmeInternals`**
 1. Wenn er als undefiniert zurückgegeben wird - überprüfen Sie das DOM für das Snippet oder stellen Sie sicher, dass die Erweiterung installiert und aktiviert ist (siehe oben).
 2. Wenn etwas zurückkommt, wird WalkMe geladen (Hurra!)
2. Wenn `_walkmeInternals` zurückgegeben wird -überprüfen Sie **`_walkmeInternals.removeWalkMeReason`**
 1. **Storage Failed Loading** (Fehler beim Laden des Speichers): Öffnen Sie ein Support-Ticket
 2. **User ID not found (Benutzer-ID nicht gefunden)**: Die Variable, die Sie für Ihre Unique User ID festgelegt haben, ist möglicherweise nicht definiert. Diese muss definiert werden, damit WalkMe auf Ihrer Website geladen werden kann. Überprüfen Sie, ob die UUID verfügbar ist, indem Sie sie in die Konsole der Entwicklertools einfügen oder über den API-Befehl verwenden:
`_walkMe.getEndUserGuid()`
 1. Wenn sie definiert ist, öffnen Sie bitte ein Support-Ticket, damit wir das Problem weiter untersuchen können.
2. Wenn `_walkmeInternals` zurückgegeben wird, aber kein Grund zum Entfernen von WalkMe vorliegt, versuchen Sie, das Menü manuell über den API-Befehl **`WalkMePlayerAPI.toggleMenu()`** zu öffnen.
 1. Wenn sich das Menü öffnet, wird dieses Problem wahrscheinlich durch eine Segmentierung oder einen im Player-Menü nicht verfügbaren Inhalt verursacht.
 2. Wenn sich das Menü nicht öffnet und „undefiniert“ zurückgegeben wird, öffnen Sie ein Support-Ticket, damit wir weitere Untersuchungen durchführen können.
3. Bestätigen Sie, dass die richtige Umgebung geladen wird, indem Sie den API-Befehl **`_walkMe.getEnvId()`** verwenden.
 1. 0 = WalkMe hat den Produktionsinhalt des Kontos geladen

2. 3 = WalkMe hat den Test-Inhalt des Kontos geladen
3. Error = WalkMe wurde nicht geladen