

Goals

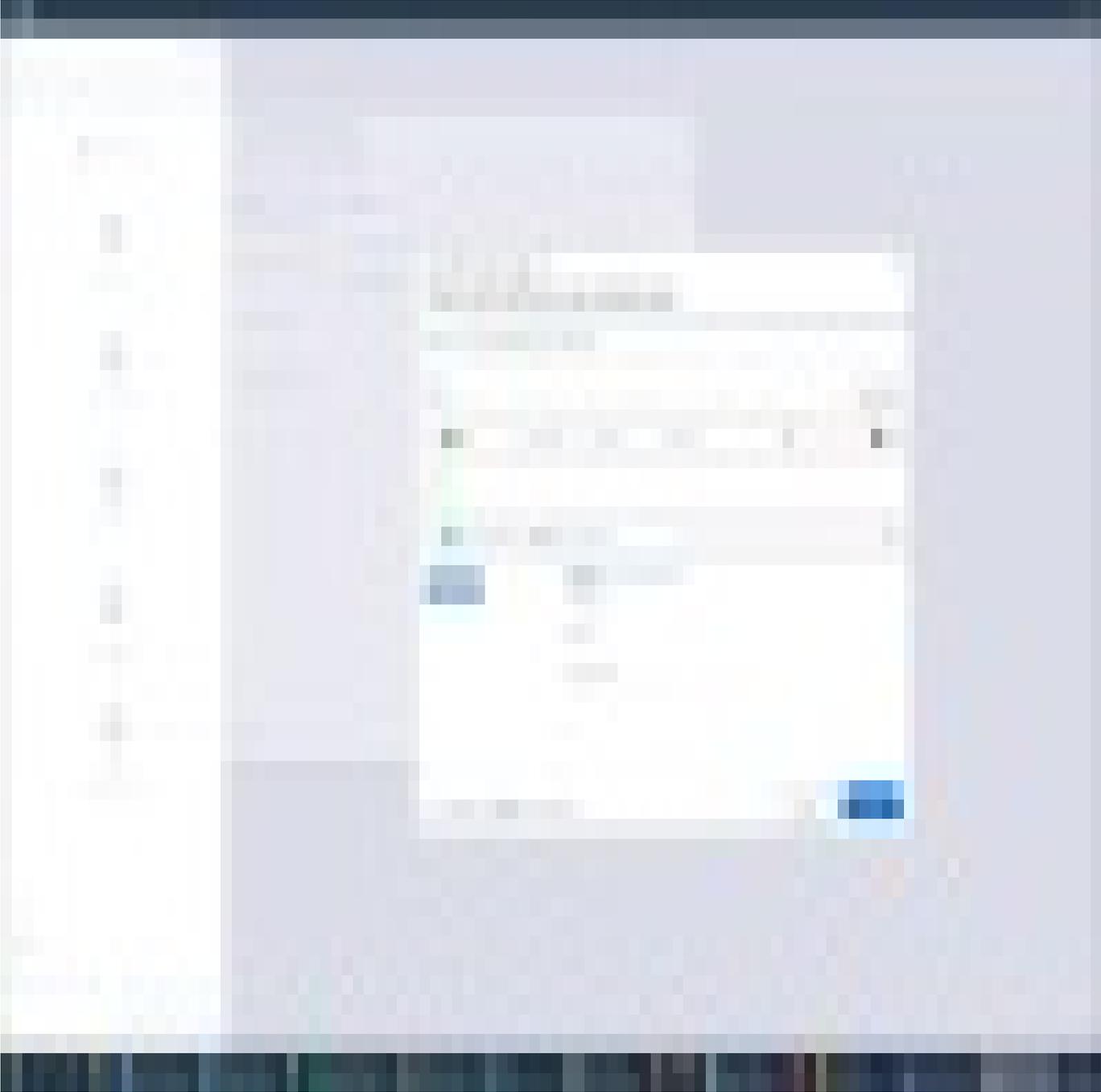
Kurzübersicht

Ziele werden in WalkMe verwendet, um Erfolg zu messen und das Nutzerverhalten innerhalb von Insights (der Analyseplattform von WalkMe) zu verstehen. Mithilfe von Zielen können Sie nicht nur sehen, wie oft ein Smart Walk-Thru, eine Ressource, ein Shuttle, ein ShoutOut oder eine Onboarding-Aufgabe abgespielt wurde, sondern auch, ob der Benutzer den Vorgang auf Ihrer Website abgeschlossen hat.

Sinnvolle Ziele zu haben, zeigt den Wert Ihrer WalkMe-Implementierung. WalkMe Analytics erstellt automatisch Berichte über die Nutzung Ihrer Elemente, aber Ziele zeigen, ob Ihre Smart Walk-Thrus, ShoutOuts, Resources oder Shuttles Ihren Benutzern tatsächlich zu mehr Erfolg verhelfen, sei es, dass sie sich für einen kostenpflichtigen Service anmelden, eine neue Gelegenheit schaffen oder ihre Leistungsbewertungen abschließen.

Das alleinige Betrachten der Nutzung von WalkMe-Elementen spiegelt nicht immer genau deren Wert wider. Bei der Benutzung eines Smart Walk-Thrus benötigen viele Benutzer nur für einen Teil des Prozesses Anweisungen, bis sie selbst die Kontrolle übernehmen und den Vorgang abschließen können. Daher werden sie einen Smart Walk-Thru häufig anhalten. Nur weil ein Benutzer den Smart Walk-Thru nicht abschließt, bedeutet das nicht, dass er ihm nicht zu mehr Erfolg verholfen hat. Mithilfe von Zielen können Sie das Ergebnis der Verwendung von WalkMe-Elementen verfolgen. Somit können Sie sehen, ob Benutzer erfolgreicher sind und ob Sie Ihre gewünschten KPIs mit WalkMe erreichen.

Zum Beispiel kann ein Smart Walk-Thru, der einen Benutzer durch das Einreichen einer Spesenabrechnung führt, ein Hauptziel haben, das nachverfolgt, ob der Benutzer eine Erfolgsseite erreicht hat, und ein Meilenstein-Ziel, das nachverfolgt, ob der Benutzer auf „Submit“ (Absenden) geklickt hat. Dadurch lässt sich leichter nachvollziehen, ob ein Benutzer einen Vorgang aufgrund von Fehlermeldungen möglicherweise nicht abschließt.



Anwendungsfälle

Hier finden Sie Beispiele für Ziele, die Ihnen helfen können, zu beurteilen, ob WalkMe dazu beiträgt, Ihre gewünschten KPIs oder Geschäftsziele zu erreichen:

- Für einen Smart Walk-Thru, der Benutzern hilft, einen neuen Lead in einem CRM (Customer-Relationship-Management) zu generieren, erstellen Sie ein Hauptziel, um festzustellen, ob Benutzer tatsächlich neue Leads einreichen.
- Verfolgen Sie, ob neue Mitarbeiter Onboarding-Elemente erledigen, wie beispielsweise das Vervollständigen ihrer Profilinformationen, indem Sie ein Ziel erstellen, das prüft, ob sie ihr Profil aktualisieren.
- Legen Sie für ein ShoutOut, das ein Gewinnspiel bewirbt, ein Hauptziel fest, um zu ermitteln, wie viele der Benutzer, die das ShoutOut sehen, sich auch für das Gewinnspiel anmelden.
- Legen Sie für einen Ressourcenartikel zur Verwendung einer neuen Funktion auf Ihrer Website ein Hauptziel fest, um nachzuverfolgen, ob Benutzer die Funktion nach dem Anzeigen der Ressource erfolgreich verwenden.

Funktionsweise

Ziele verfolgen die Benutzeraktionen auf der Webseite und senden die Informationen an WalkMe Analytics. Jede Aktion, die ein Benutzer mit WalkMe ausführt, wird als Ereignis bezeichnet. Viele dieser Ereignisse beziehen sich direkt auf Ziele, z. B. wenn ein Benutzer auf ein bestimmtes Element klickt oder eine bestimmte Seite aufruft. Die meisten Ziele werden nur dann verfolgt, wenn der Smart-Walk-Thru abgespielt wurde. Nach zwei Stunden werden diese Ziele nicht mehr verfolgt. Sobald WalkMe auf der Seite geladen wird, prüfen Ziele für Onboarding-Aufgaben, ob sie erreicht werden. Das bedeutet, dass Benutzer keinen Smart Walk-Thru starten müssen, damit ein Ziel als erfüllt gilt.

Es gibt zwei Arten von Zielen: Hauptziele und Meilenstein-Ziele. Hauptziele verfolgen den Abschluss eines Prozesses. **Hauptziele** können Ihnen helfen, die Verbesserung des Prozessabschlusses zu messen und die Verwendung von Funktionen zu verfolgen. **Meilensteine** können Ihnen helfen, Ihre Benutzer durch einen Prozess zu verfolgen. Meilensteine sind besonders hilfreich, um das Nutzerverhalten zu verstehen, wenn die Hauptziele nicht abgeschlossen werden.

Für jedes WalkMe Element werden im Editor Ziele festgelegt. Jedes Mal, wenn Sie im Editor eine Änderung an Ihren Zielen vornehmen, müssen Sie das einzelne Element, an dem die Änderung vorgenommen wurde, erneut veröffentlichen, damit es in der Produktion veröffentlicht werden kann.

Benutzer wissen nicht, dass Ziele erstellt wurden oder dass bestimmte Aktionen für die Zielverwirklichung verfolgt werden oder dass sie ein Ziel zufriedenstellend erfüllt haben. Die Ausnahme bildet jedoch das Onboarding; wenn ein Benutzer das Ziel für eine Onboarding-Aufgabe

erreicht, wird die entsprechende Aufgabe als erledigt angezeigt.

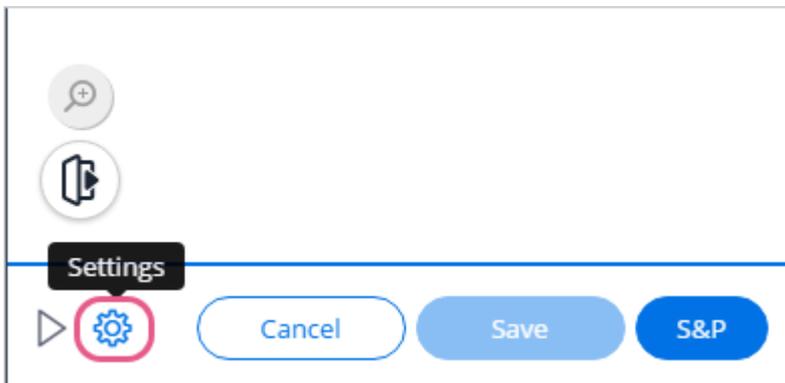
□ Digital Adoption Institute

- Besuchen Sie den [Smart Walk-Thrus 101 Kurs](#) im *Smart Walk-Thrus* Lehrplan.
- Sie haben noch kein DAI-Konto? [Melden Sie sich hier an.](#)

Wo Sie Ziele finden

Ziele können mit Smart Walk-Thrus, Resources, Shuttles, ShoutOuts und Onboarding verwendet werden. Alle diese Apps, mit Ausnahme von Onboarding, können Hauptziele und Meilenstein-Ziele haben. Das Einrichten von Zielen erfolgt im WalkMe Editor.

Verwenden Sie für Smart Walk-Thrus das Menü „Settings“ (Einstellungen), um ein Ziel zu erstellen. Für Onboarding werden die Ziele bei der Erstellung Ihrer Aufgaben festgelegt.



Zielverfolgung

Smart Walk-Thru-, Resources-, Shuttle- und ShoutOut-Ziele

WalkMe prüft die Zielverwirklichung ab dem Moment, in dem der Smart Walk-Thru, die Resource, der ShoutOut oder das Shuttle abgespielt wird. Es spielt dabei keine Rolle, ob der Benutzer das jeweilige Element per Player-Menü, Auto Play oder über einen Launcher gestartet hat. WalkMe verfolgt weiterhin Ziele für bis zu *zwei Stunden*, nachdem das Element geschlossen oder beendet wurde. Das Onboarding bildet hierbei eine Ausnahme: Hier prüft WalkMe die Zielverwirklichung ständig, unabhängig davon, ob der Benutzer die Aufgabe abgespielt hat.

Sobald ein Smart-Walk-Thru abgespielt wird, werden seine Ziele alle 10 Millisekunden überprüft! Die Ziele werden kontinuierlich geprüft, bis sie erreicht werden. Daher empfehlen wir beim

Festlegen von Zielen die Verwendung einer URL und eines geklickten Bildelementes oder der Anzeige von URL und jQuery, die sichtbar sind (sie sind die leichtesten in Bezug auf die Leistung). [Erfahren Sie mehr über die Rule Engine.](#)

Onboarding

Onboarding-Ziele sind die Kriterien, nach denen WalkMe die Aufgabe als erledigt betrachtet und diese von der Aufgabenliste streicht. Mit anderen Worten, das Onboarding-Ziel verfolgt nicht nur den erfolgreichen Abschluss in der Analytics für die Verwendung durch den WalkMe-Administrator, sondern zeigt auch im WalkMe-Player in der Ansicht der Benutzer an, dass sie die Aufgabe abgeschlossen haben. Onboarding-Aufgaben können nur über Hauptziele verfügen, die bestimmen, wann die Aufgabe abgeschlossen ist. Aufgaben können keine Meilenstein-Ziele haben, aber wir empfehlen Ihnen, Meilensteine zu Ihrem spezifischen Smart Walk-Thru oder Ihrer Resource hinzuzufügen.

Ein wesentlicher Unterschied zwischen Smart-Walk-Thru-Zielen und Onboarding-Zielen ist, dass Onboarding-Ziele Aktionen kontinuierlich verfolgen, sobald WalkMe auf einer Webseite lädt, unabhängig davon, ob die Aufgabe abgespielt wurde. Auf diese Weise kann WalkMe den Fortschritt eines Benutzers genau verfolgen und sehen, welche Aufgaben er auch ohne WalkMe abschließt. Das bedeutet, dass bei der Anzeige der Aufgabenliste erledigte Aufgaben durchgestrichen werden, auch wenn der zugehörige Smart Walk-Thru nicht abgespielt wurde. Onboarding-Ziele sollten deswegen mit Regeltypen erstellt werden, die nur sehr wenige Leistungsressourcen benötigen. Sie sollten beispielsweise URLs anstelle von Bildelementen für Ihre Regeln verwenden, um sicherzustellen, dass Ziele die Leistung Ihrer Webseite nicht beeinträchtigen. [Erfahren Sie mehr über die Optimierung der Leistung mit Regeln.](#)

Ein Ziel erstellen

Ziele werden als Anweisungen in der Rule Engine erstellt. Die Regel gibt WalkMe an, wonach es suchen soll und welche Informationen Sie in Analytics aufgezeichnet haben möchten. Zu den allgemeinen Zieltypen gehören die erreichte URL, das angeklickte Bildelement oder das sichtbare jQuery-Element.

Erstellen Sie das Hauptziel

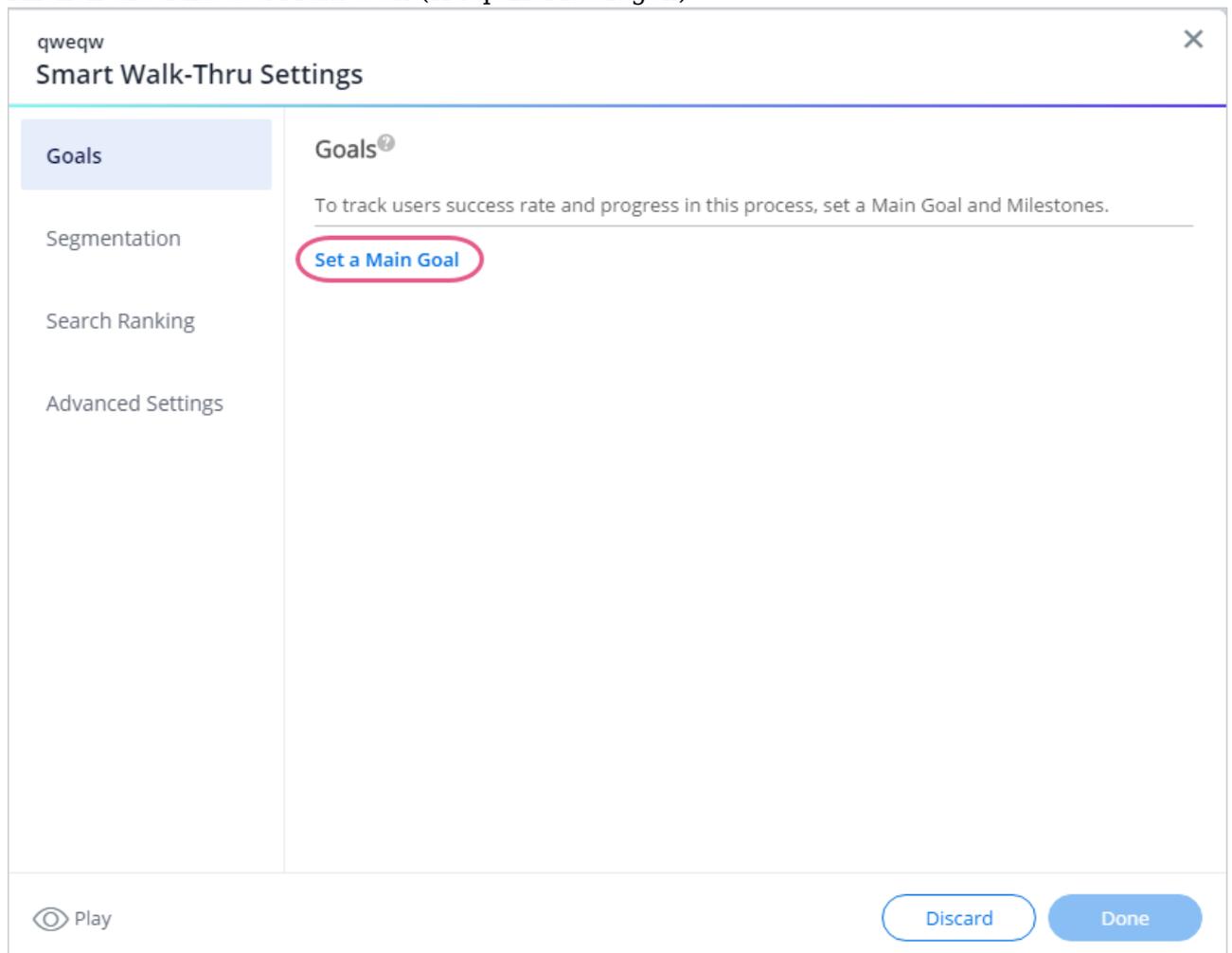
Das Hauptziel sollte einen Wert aufweisen und für Ihre wichtigsten Leistungsindikatoren relevant sein, wie sie von Ihnen und Ihrem CSM Kundenbetreuer definiert wurden. Verwenden Sie eine Nachricht oder eine URL, die die Fertigstellung veranschaulicht.

1. Öffnen Sie den Smart Walk-Thru, die Resource, das Shuttle, den ShoutOut oder die Onboarding-Aufgabe, zu der Sie ein Ziel hinzufügen möchten. Die Zieleinrichtung befindet sich an verschiedenen Stellen für die verschiedenen Apps.
 - **Smart Walk-Thru:** Öffnen Sie Smart Walk-Thru-Settings (Smart Walk-Thru-

Einstellungen) und dann die Registerkarte „Goals“ (Ziele).

- **Resources:** Öffnen Sie die Ressource.
- **Shuttles:** Öffnen Sie das Shuttle.
- **ShoutOut:** Öffnen Sie ShoutOut-Options und dann die Registerkarte „Goals“.
- **Onboarding-Aufgabe:** Öffnen Sie die Aufgabe.

2. Klicken Sie auf *Set a Main Goal* (Hauptziel festlegen):

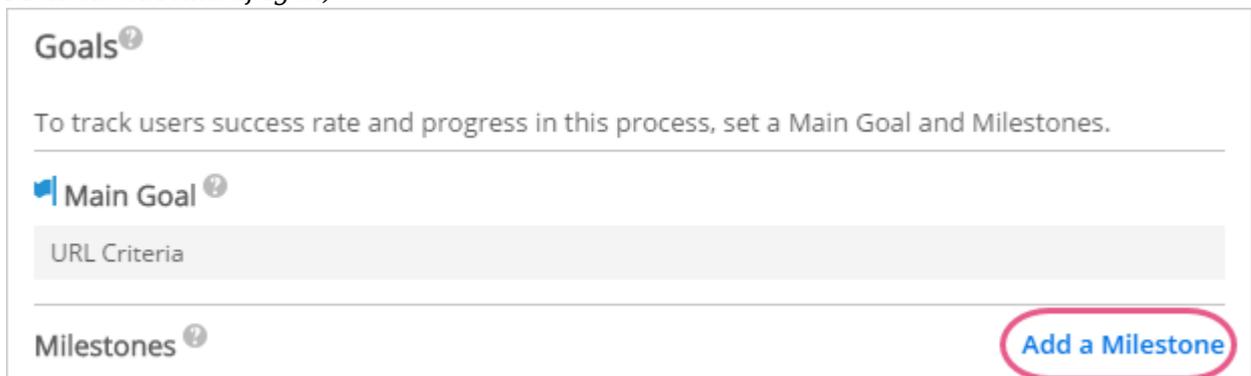


3. Geben Sie dem Ziel einen Namen. Wählen Sie einen aussagekräftigen, unkomplizierten und prägnanten Namen, damit er in WalkMe Analytics leicht verständlich erscheint, z. B. „Erfolgsmeldung erhalten“ oder „Auf Senden geklickt“.
4. Erstellen Sie eine Regel, die die Aktion identifiziert, die einen Erfolg darstellt. Schreiben Sie z. B. eine Regel, die das Ziel als Empfang einer bestimmten Nachricht definiert, die erst nach der Abschlussmeldung angezeigt wird (jQuery-Element ist sichtbar) oder eine URL, die nur erreicht wird, wenn der Prozess abgeschlossen ist (Aktuelle URL enthält „submission_received“).
5. Klicken Sie auf Done.

Erstellen Sie Meilenstein-Ziele

Meilensteine werden am häufigsten mit Smart-Walk-Thrus verwendet, können jedoch genutzt werden, um mit einer Resource, einem Shuttle oder einem ShoutOut wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen. Meilensteine helfen Ihnen dabei, problematische Bereiche auf Ihrer Website oder innerhalb Ihres Geschäftsprozesses einzugrenzen. Erstellen Sie ein Meilenstein-Ziel, damit durch aussagekräftige Ziele möglichst viele Informationen aus dem Benutzerverhalten gewonnen werden können, um die einzelnen wesentlichen Phasen des Prozesses darzustellen. Verwenden Sie eine eindeutige URL oder ein bestimmtes Element auf der Seite, um anzuzeigen, wo sich der Benutzer auf der Website befindet und welche Aktionen er zuletzt ausgeführt hat. Meilensteine können nur erstellt werden, nachdem ein Hauptziel erstellt wurde.

1. Nachdem ein Hauptziel erstellt wurde, haben Sie die Möglichkeit zu *Add a Milestone (Einen Meilenstein hinzufügen)*:



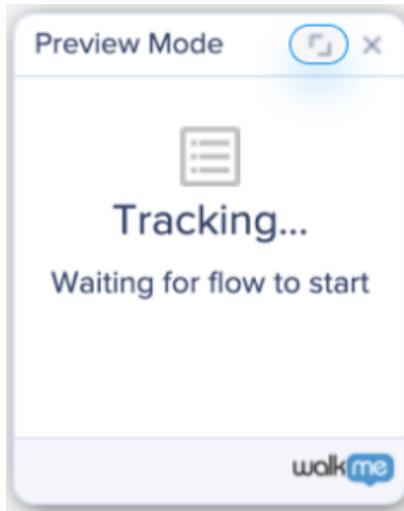
The screenshot shows a 'Goals' interface. At the top, it says 'Goals' with a help icon. Below that, a subtitle reads 'To track users success rate and progress in this process, set a Main Goal and Milestones.' There are two main sections: 'Main Goal' and 'Milestones'. Under 'Main Goal', there is a 'URL Criteria' input field. Under 'Milestones', there is a blue button labeled 'Add a Milestone' which is circled in red in the image.

2. Geben Sie dem Meilenstein einen Namen. Wählen Sie einen aussagekräftigen, unkomplizierten und prägnanten Namen.
3. Erstellen Sie eine Regel, die den Schritt im Prozess identifiziert, in dem sich der Benutzer befindet.
4. Klicken Sie auf *Done*.

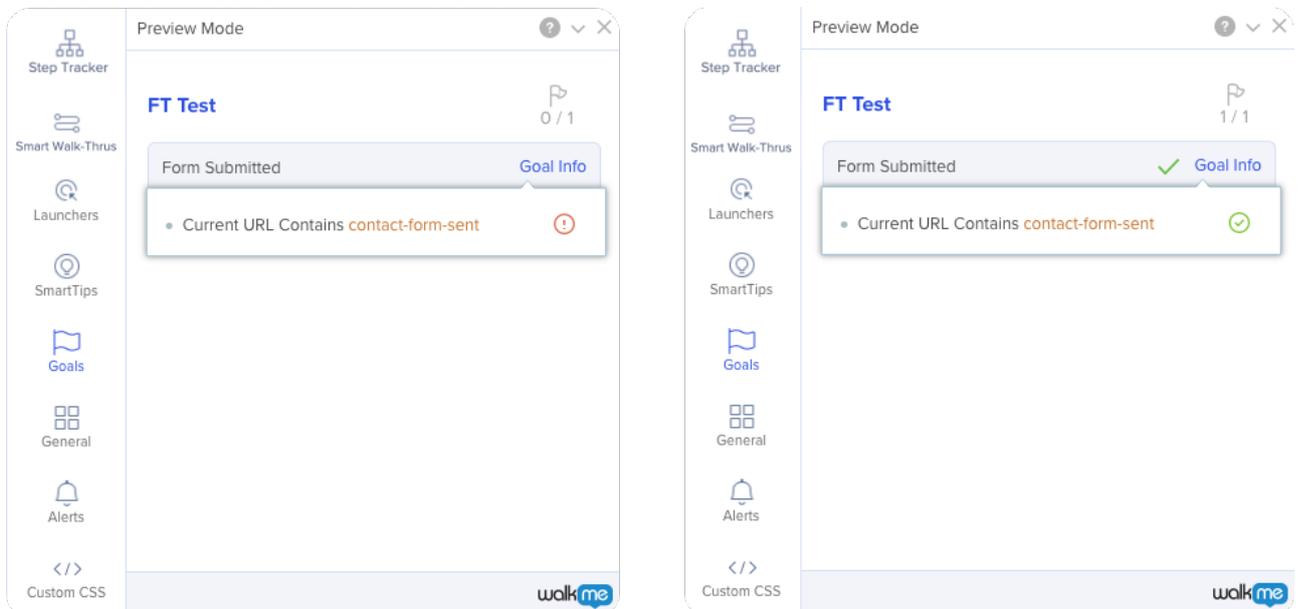
Zielprüfung

Testen Sie Ziele, die Sie erstellt haben, indem Sie Ihren Smart Walk-Thru im Vorschau- oder Veröffentlichungsmodus abspielen, und überprüfen Sie mit dem Flow Tracker, ob die Ziele erreicht werden.

1. Maximieren Sie den Flow Tracker, indem Sie rechts oben auf Erweitern klicken. Der Flow Tracker wird erweitert.



2. Klicken Sie im Seitenmenü auf Goals

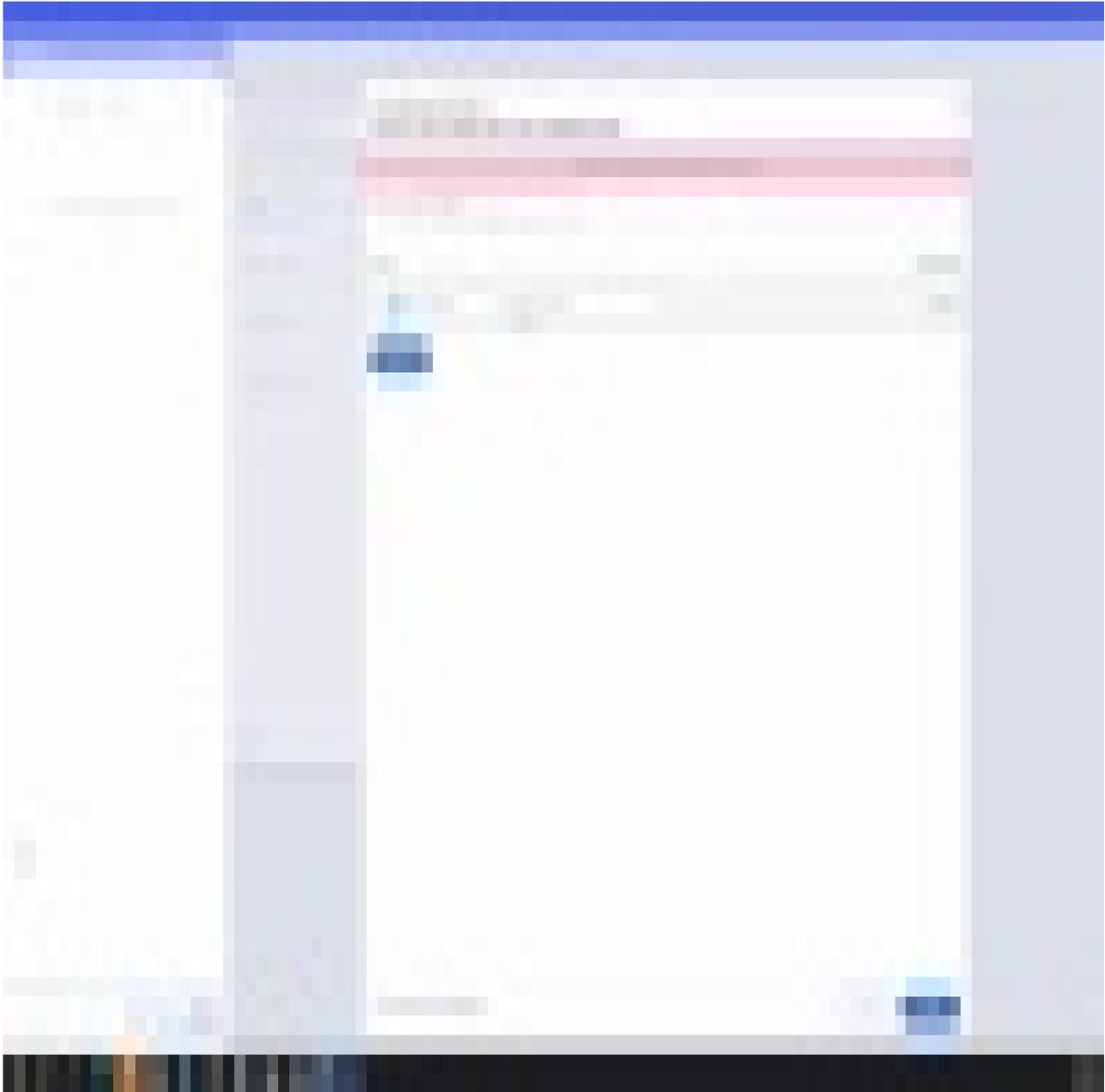


3. Starten Sie den Smart Walk-Thru/die Resource/das Shuttle/den ShoutOut/die Aufgabe.
4. Sehen Sie sich die Regel für jedes Ziel in der Vorschau an, indem Sie auf „Goal Info“ (Zielinformationen) klicken. Wenn mehr als ein Ziel aufgeführt ist, dann ist das erste das Hauptziel und die anderen sind Meilensteine.
5. Navigieren Sie durch Ihre Implementierung und bestätigen Sie, dass die richtige Aktion das Ziel als abgeschlossen auslöst.
6. Wenn ein Ziel erreicht wird, wird ein grünes Häkchen daneben angezeigt.

[Erfahren Sie mehr über den Flow Tracker.](#)

Tipp - Dienstag-Videos

Ziele! Ziele! Ziele!





WalkMe Community

[Nehmen Sie an der Konversation in der WalkMe World Community teil!](#)