Zu häufiges Erscheinen von ShoutOut

Problem

Ein ShoutOut wird für Benutzer zu unpassenden Zeiten wiedergegeben. Entweder indem es öfter als in den Häufigkeitseinstellungen vorgesehen abgespielt wird oder trotz der konfigurierten Segmentierungs-/Autoplay-Regeln.

Lösung

Überprüfen Sie die Häufigkeit des ShoutOuts auf der Registerkarte „Engagement“. Beachten Sie Folgendes:

1. Wiedergabeeinstellungen

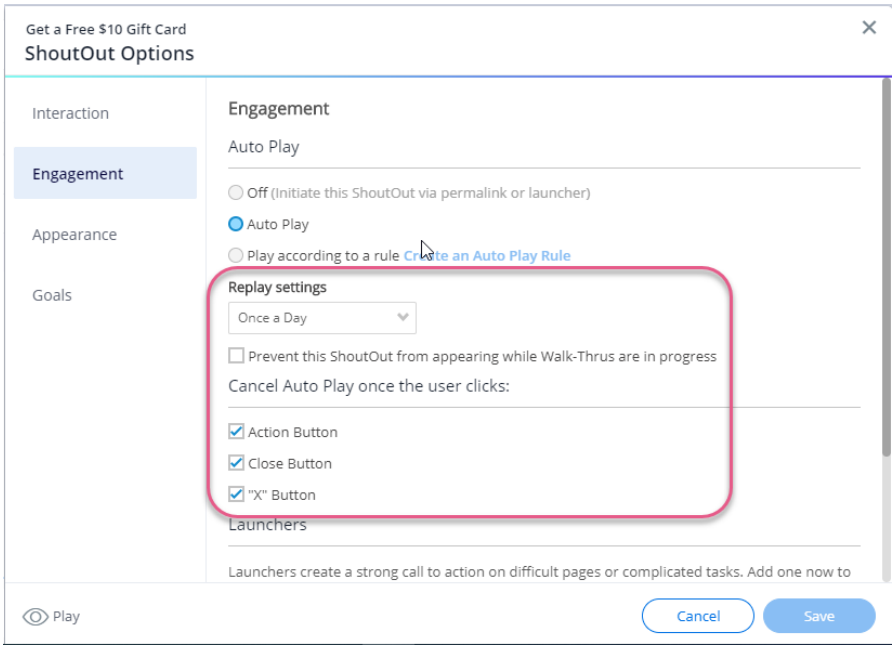
Ist das ShoutOut so eingestellt, dass es nur einmal, einmal pro Tag oder immer abgespielt wird? Wie ist es eingestellt, im Gegensatz zu der vom Benutzer gemeldeten Einstellung?

Zum Beispiel wurde die Wiedergabeeinstellung auf „Once“ (einmal) gesetzt, aber der Benutzer berichtet, dass das ShoutOut mehr als einmal abgespielt wird.

2. Auto Play abbrechen, sobald der Benutzer klickt

Ist eine dieser Optionen markiert? Wenn keine angetickt ist, wird das ShoutOut nicht mehr abgespielt, wenn eine dieser Optionen markiert wird, es sei denn, die Häufigkeit ist auf „Always“ (Immer) eingestellt und die Regeln für „Auto Play“ (automatische Wiedergabe) gelten immer.

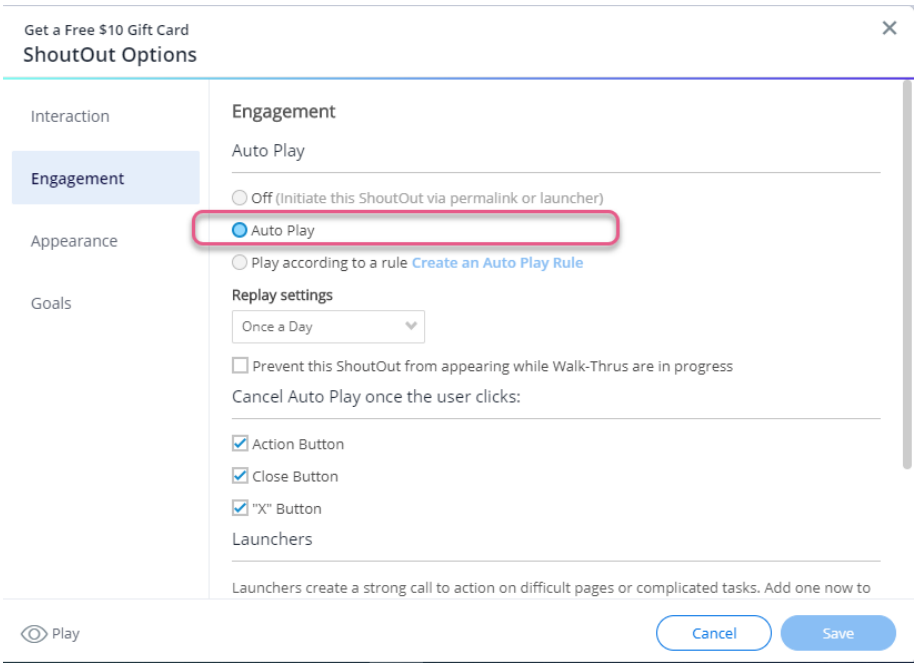
Wenn jedoch nur eine oder zwei Optionen ausgewählt sind, dann hört das ShoutOut *nur* auf zu spielen, sobald diese Aktionen angeklickt werden. Zum Beispiel wenn die „Action button“ und „Close butoon“ (Schaltflächen) ausgewählt sind, aber der „X Button“ nicht, dann wird ein Benutzer weiterhin das ShoutOut sehen, wenn er nur auf die Schaltfläche “X“ klickt.



3. Einstellungen für die automatische Wiedergabe

Überprüfen Sie die Regeln für die automatische Wiedergabe des ShoutOuts auf der Registerkarte „Engagement“. Ist die Option „Auto Play“ (automatische Wiedergabe) anstelle „Play according to a rule“ (Wiedergabe nach einer Regel) ausgewählt?

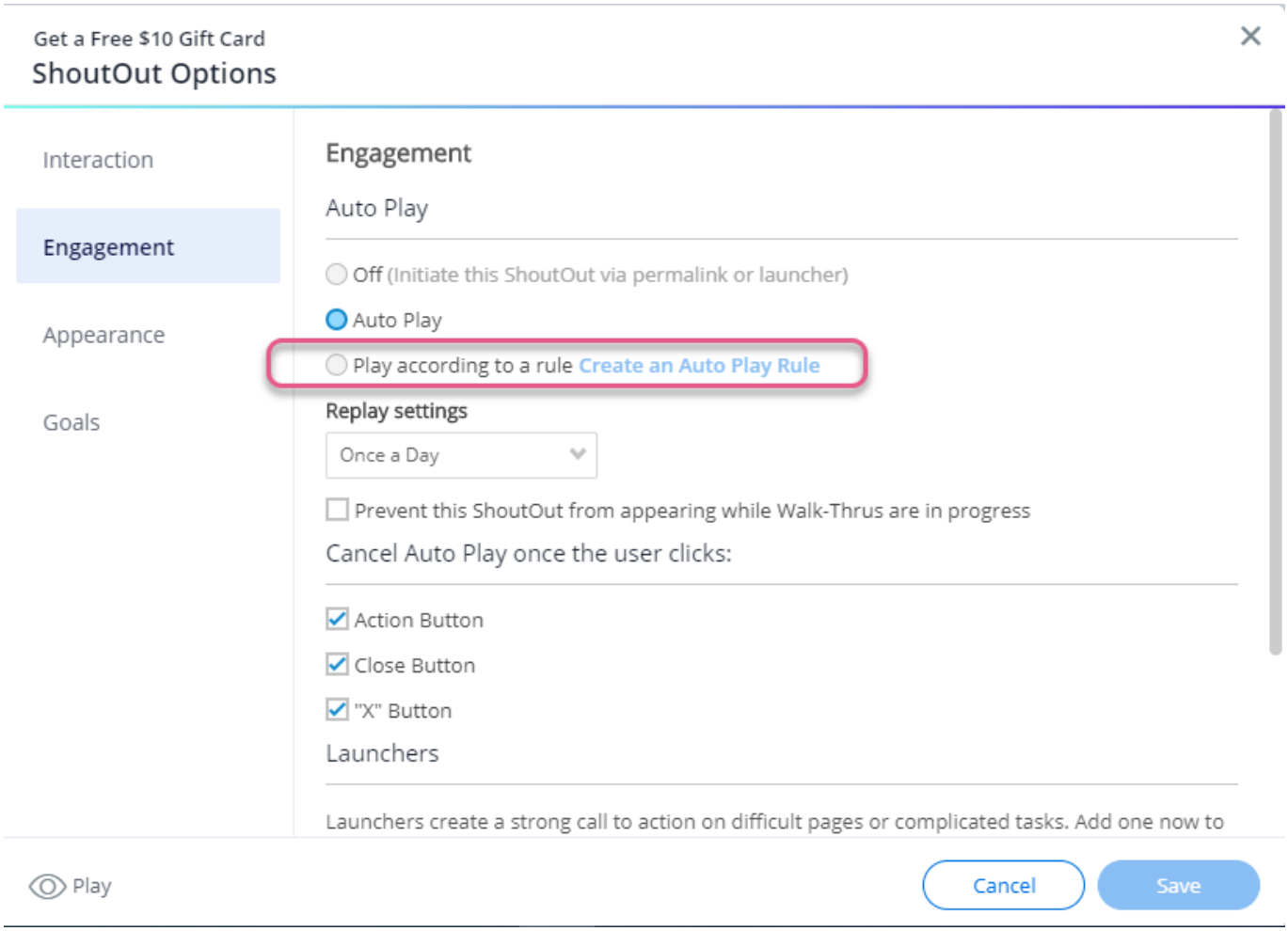
In diesem Fall wird das ShoutOut abgespielt, sobald der Benutzer auf die Umgebung zugreift und wird auf anderen Seiten entsprechend der festgelegten Häufigkeit weiter abgespielt.



4. Segment-Tags werden anstelle von Auto Play verwendet

Manchmal markieren die Benutzer ein ShoutOut mit mehreren Segment-Tags, anstatt Bedingungen in den Auto-Play-Regeln zu erstellen. Beachten Sie, dass Segment-Tags „oder“ Bedingungen sind. Wenn ein Tag „wahr“ ist, wird das ShoutOut abgespielt.

Bestätigen Sie, dass alle spezifischen Bedingungen (wie z. B. die aktuelle URL), unter denen ShoutOuts erscheinen sollen, zu den *Auto-Play*-Regeln des ShoutOuts hinzugefügt werden, wie unten angezeigt.



5. Cache und Cookies löschen

Lassen Sie sich vom Benutzer bestätigen, dass das wiederholte ShoutOut *nicht* durch das Löschen von Cache und Cookies verursacht wird. ShoutOut-Daten werden immer zurückgesetzt, wenn Sie den Cache oder die Cookies eines Browsers löschen (abhängig vom Typ des verwendeten Storage Managers).

Testen Sie dies, indem Sie auf die Umgebung zugreifen, in der das ShoutOut abgespielt werden soll. Sehen Sie nach, ob er mehr als einmal erscheint, nachdem Sie bestätigt haben, dass die Frequenzeinstellungen es nicht erlauben, es mehr als einmal abzuspielen.

Tipp

Wenn dies die Ursache des Problems war, wenden Sie sich bitte an Ihren Customer Success Manager oder an WalkMe, um zu fragen, ob die Aktivierung des Serverspeichers für Sie geeignet ist.