Editor – WalkMeの構築者エクスペリエンス

WalkMeエディタ

WalkMeエディタは、Smart Walk-Thruおよびその他のWalkMeアプリの構築、管理、公開に使用されます。 Editor をコンピューターにインストールしたら、選択したブラウザーに拡張機能をダウンロードしてビルドを開始します。

WalkMe Editorのインストール方法についての詳細なガイダンスは、当社の サポート記事の説明に従ってください

Digital Adoption Institute

- *Orientation*カリキュラムの***Basic Sim***ulationのコースを受講しましょう。
- Digital Adoption Technical Trainingカリキュラムの**Basic Solution Building**のコースを受講しましょう。
- DAIアカウントはお持ちですか？ サインアップはこちらから

制限と前提条件

サポートされているオペレーティングシステム

- Windows 7以降
- Mac OSX 10.12以降

サポートされているブラウザー

- Chrome 57 以降
- IE 10以降（ETAについては、下記の制限セクションを参照してください）

表示解像度

1280 x 720ピクセルから2880 x 1800ピクセルまで

制限＆既知の問題

- 推奨テキストサイズ（DPI）は、100%です。 エディタは、100%以上のオペレーティングシステム

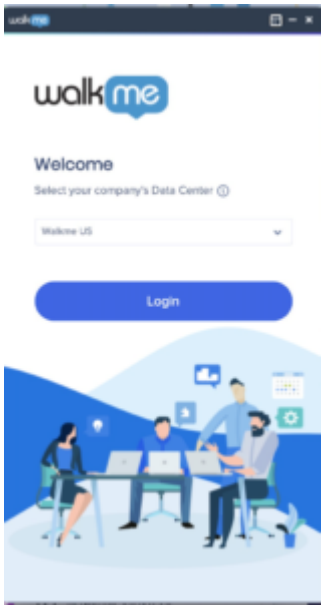
のテキストサイズをサポートしていません
- Capture/Navigate（キャプチャ/ナビゲート）トグルは、ドロップダウンで機能しません
- IE 10以前のIE docモードについてはサポートされていません
- FirefoxとIEでMobile Webをキャプチャしません
- ChromeでモバイルウェブMobile Webをキャプチャする際に、エレメントを中心に青色がハイライト表示されません
- 複数のChromeペルソナで一度に記録/再生/キャプチャすることはできません
- エディタが閉じる前にブラウザが閉じる場合、ブラウザが再開されるときにエディタが開閉されるまでMEがブロックされます
- エディタが開いている間に、エディエディタエクステンションが無効になっているときにMEブロックが発生します

サイトの設定

Editorプラットフォームの切り替え

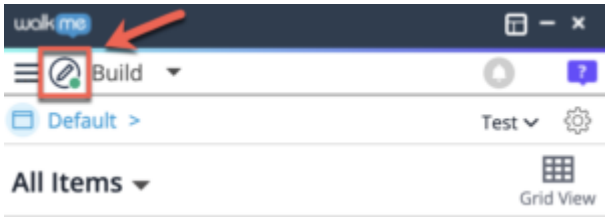
ログインページから、EUとUSエディタのバージョンを切り替えます。

すでにログインしている場合は、まずエディタでアカウントからログアウトします。

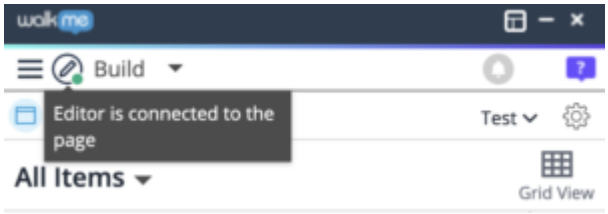


エディタ接続インジケータ

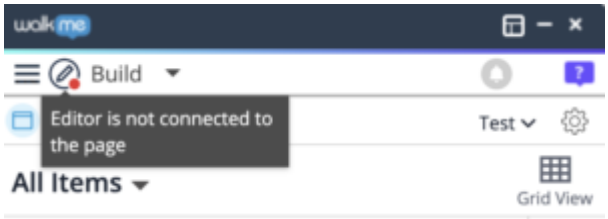
WalkMeソリューションの構築を開始する準備ができたら、Editorがブラウザーに接続されていることを確認することが重要です。これにより、画面上のエレメントを正しくキャプチャーしてビルドに使用できるようになります。



WalkMe接続インジケータを使用して、常に接続されていることを確認してください。 インジケーターが緑の場合は、接続されています。



インジケーターが赤の場合は、接続されていません。



接続できない場合は、設定を再確認して再起動することをお勧めします。 問題が解決しない場合は、サポートチームまでお問い合わせください。

ユニークユーザーID

WalkMe ソリューションを構築する際は、エンドユーザーを追跡する方法について検討してください。例えばInsights で進捗状況や使用状況のサポートを調べる際にはE メールアドレス、匿名のID番号、または画面上の一意の識別要素でユーザーを識別します。

ユニークユーザー設定を構成して、すべてのアナリティクスを自身のサイトの情報と同じ条件で収集し、同じ方法でユーザーを識別することでWalkMe Insights と自身のサイトを密接に統合することをお勧めします

ユースケース

ユニークユーザー設定を有効にすると、以下のことが可能になります。

- 個人の進捗状況と WalkMe の目標達成状況を確認する。
- 各ユーザーが完了しなければならないOnboardingのタスクリストを設定する。
- WalkMe を表示するユニークユーザーの数を毎月追跡する。
- WalkMe エンドユーザーのEメールアドレスを収集する。

- Onboarding リストで達成した Onboarding タスクを表示できるようにする。
- ウォークスルーとシャウトアウトが自動的に起動されるように設定する。

使用方法

ユニークユーザー設定については、以下のようなオプションがサポートされています。

- *WalkMe ID*：WalkMeで生成されるユニークなIDを使用します。CookieベースのUUIDと似た機能が提供されます。
- *Cookie*：ユーザーのブラウザーに保存されているCookieを使用します。
- *jQuery*：jQueryセレクターを使用して、HTMLエレメントを使用します。
- *変数*：サイトでjavascriptウィンドウ変数を使用します。
- *None（なし）*：ユニークユーザーを追跡しません。Onboardingタスクは完了にならず、自動起動は使用できません）。
- *IDP統合*：サポート記事。

セグメンテーション

セグメントによって、WalkMeコンテンツをさまざまな「ユースケース」に分割し、定義されたセグメントに応じてアイテムを特定のユーザーにプッシュしたり、ユーザーの表示からアイテムを削除したりすることができます。

たとえば、一部のユーザーグループのみにスマートウォークスルーを表示するには、セグメンテーションセンターを使用してセグメント化を行い、既存の変数、URL、または他のエレメントに応じてルールを作成することで、特定のユーザーのみに表示することができます。

意図的なセグメンテーションはビルドの重要な部分です。 WalkMe アイテムが特定のユーザーまたは条件に関連していない場合、セグメンテーションを使用して非表示にすることができます。 これによってユーザーは利用可能なタスクに集中すると共に、画面とプレーヤーメニューの混乱を減らすことができます。

セグメントは、ルールエンジンからビルド可能な条件のいずれかを使用して作成できます。 例えば、セグメントを作成することで変数、日付、画面上の要素、またはURLによりWalkMeアイテムを整理、フィルタリングすることができます。

使用方法

WalkMeは、セグメント内のアイテムがメニューや画面上に表示される前に、関連するルールルールがtrueであることを確認します。 任意のルールタイプを使用することでセグメントを作成できます。 ほとんどの場合、セグメントはページの読み込み時に一度だけ確認されます。したがって、ページにすぐに表示されない画面上エレメントに基づいて設定することはできません。

Editorのほとんどのアプリは、セグメント化によってターゲットオーディエンス向けに表示することができます（Walk-Thru、Launchers、Resources、Shuttles、Surveys、Smart Tipセット、およびShoutOutsにそれぞれセグメント化することが可能です（ヘルプデスクとライブチャットはセグメント化できません）。

セグメントは、グローバルにセグメンテーションセンター全体に適用するか、ローカルに個々のアイテムに適用できます。 セグメントのないアイテムは常に表示されます。

オーディエンスに基づいてWalkMeコンテンツをセグメント化することを計画している場合、これらの値がサイトで変数、HTMLエレメント、またはCookieとして公開されていることを確認してください。

セグメンテーションの詳細については、こちらの**サポート記事**を参照してください。

多言語機能

WalkMeは多言語コンテンツをサポートしており、グローバルオーディエンスをサポートするために作成したWalkMeアイテムに、翻訳を追加することができます。

ユーザーはプレイヤーメニューのトグルから言語を選択するか、自動的に言語を変更するようWalkMeを設定することができます。翻訳はInsightsからアクセス可能な［ACCOUNT（アカウント）］タブから行います。WalkMeはユーザーが作成したテキストの翻訳は行いませんが、ユーザーがXLIFFファイル（ローカリゼーションサービスでよく使われるファイル形式）や、人間による翻訳に適したExcel（.XLSX）ファイルとしてエクスポートすることはサポートされています。

さらに、WalkMe アイテムのテキストの一部のみを翻訳したい場合はすべてのテキストを一度に進めずに、特定のアイテムのテキストをエクスポートおよびインポートするオプションがあります。

推奨される設定を含む多言語についての詳細は、サポート記事をご覧ください。

アクセシビリティ

WalkMeでは、ウェブ向けアクセシビリティ基準を定義する主要な仕様の1つである、Web Content Accessibility Guidelines 2.0、WCAG 2.0、のAA標準をサポートする努力をしています。 この標準では、A（25の基準をクリアする最低基準）、AA（さらに13の基準をクリア）、AAA（さらに23の基準をクリアする最高水準）の、3つのレベルの準拠が定義されています。 WCAG標準は、以下の4つの基本原則に基づいて構成されています。

- パーシバビリティ — 提供情報がエンドユーザーのいずれかの知覚によって認識されなければなりません。
- 操作性— エンドユーザーはインターフェースを操作できなければなりません。
- 理解可能性 — エンドユーザーは提供されている情報を理解することができなければなりません。
- 堅牢性 — エンドユーザーは、コンテンツに新しいテクノロジーが組み込まれても、コンテンツに引き続きアクセスできなければなりません。

アクセシビリティ監査を実施する予定がある場合、WalkMeチームに必ずお知らせください。

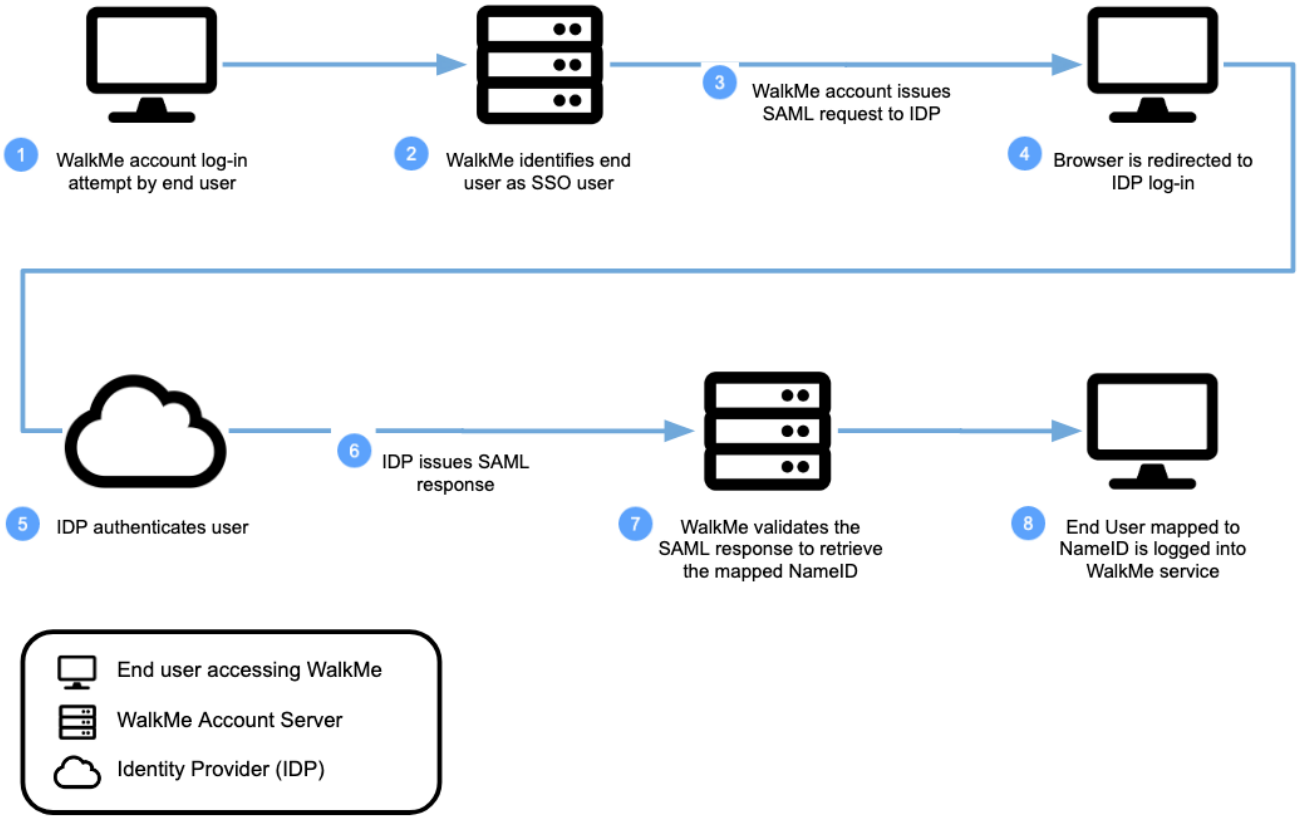
アクセシビリティの設定についての詳細は、サポート記事をご覧ください。

シングルサインオン

WalkMeエディタとInsightsは、SAML 2.0を使用したシングルサインオン（SSO）をサポートしています。SAMLはSSOの実装に使用されるOASIS認定の標準です。

使用方法

- SSOが有効な場合、エディターの「ログイン」ボタンをクリックすると、ブラウザーがSSOのログインページにリダイレクトされます。
- WalkMeがSSO応答を受信すると、ユーザーの名前IDを読み取り、WalkMeユーザーでその名前IDを確認します。
- WalkMeがWalkMeユーザーの名前IDを検索できた場合、そのユーザーとしてエディタにログインします。

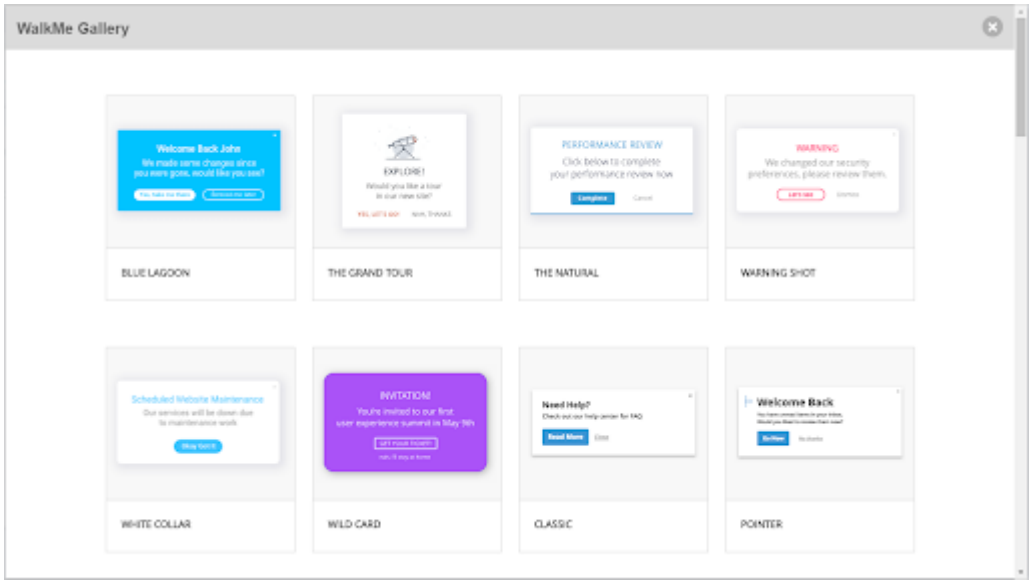


組織でSSOが義務付けられている場合、WalkMeチームまでお問い合わせください。

WalkMeデザイン

WalkMeのバルーンとシャウトアウトのデザインは、数分で簡単に更新できます。 デザインギャラリーではバルーンやShoutOuts用に事前に設計されているテンプレートを選択できます。

テンプレートは、リッチテキストエディターを使用してカスタマイズし、将来の使用のために保存することも可能です。



WalkMeで利用可能なデザインテンプレートに、UIのニーズに適したものが見つからない場合、WalkMeアカウントマネージャーにご連絡ください。

WalkMeデザインについての詳細は、サポート記事をご覧ください。

統合

ライブチャット統合

ライブチャットの統合により、現在のライブチャットプロバイダーをWalkMeと統合して、ユーザーへのヘルプを一か所にまとめて提供することができます。 エンドユーザーが必要な情報を見つけることができない場合、プレーヤー内に埋め込みのライブチャットリンクをクリックするだけで、詳細を確認できます。

現在サポートされているプロバイダーは以下のとおりです。

- Habla
- Intercom
- LiveAgent
- LiveChat
- Olark
- PureChat
- Snap Engage
- Tawk
- Zendesk
- Zopim

現在のチャットプロバイダーが、サポートされているプロバイダーリストに見当たらない場合には、アカウントマネージャーまでお問い合わせください。 ライブチャット統合についての詳細は、弊社の サポート記事をご覧ください。

製品統合を検索

検索プロバイダー統合（つまり検索）ではWalkMeアイテムを既存のナレッジベースやサポートセンターのリソースで補足することができます。 有効にするとWalkMeウィジェット内で実行した検索に指定したドメインからの結果が含められWalkMeコンテンツに加えて既存のコンテンツも表示されます。

現在サポートされているプロバイダーは以下のとおりです。

- Zendesk
- Desk
- Bing
- Google

ナレッジベースが検索エンジンによってインデックス化できる場合、ナレッジベースドメインを指定することで、検索エンジンGoogle/Bingを通じて統合を設定することができます。 詳細は、弊社のサポート記事をご覧ください。

現在の検索プロバイダーがサポートされているプロバイダーリストに見当たらない場合は、アカウントマネージャーまでお問い合わせください。

WalkMe API

WalkMe開発者ハブ はWalkMeの専門家による研究に裏付けられたAPIを提供し、短時間で徹底的に習得できるように設計された開発者向けのインターフェイスです。 読み取り専用形式を使用してWalkMeソリューションを拡張して改善するために利用できるWalkMeのAPIについて確認し、学習することができます。

ユースケース

- 拡張機能の構築や、WalkMeとサードパーティーアプリ間の統合を作成します。
- WalkMeの実績あるデバッグAPIを使用して、コンテンツをスムーズに公開することができます。
- WalkMeの動作を分析し、WalkMe製品を自動化するために機能を拡張します。

使用方法

WalkMe開発者ハブをAPIのリファレンスとして使用すると、他の開発者と一緒にソフトウェアを構築する作業に役立ちます。

WalkMeコミュニティーを使用してコラボレーションのレベルをさらに高め、さまざまなAPIについて共有し論議することができます。

WalkMeのパブリックRESTAPIを使用したい場合は、アカウントマネージャーまでお問い合わせください。