

Smart Walk-Thruの動作が停止する

問題

Smart Walk-Thruが特定のステップで動作を停止し、次のステップに進めません。この問題のトラブルシューティング方法は？

ソリューション

Smart Walk-Thruが予期せず停止する原因となるシナリオがいくつかあります。

注：

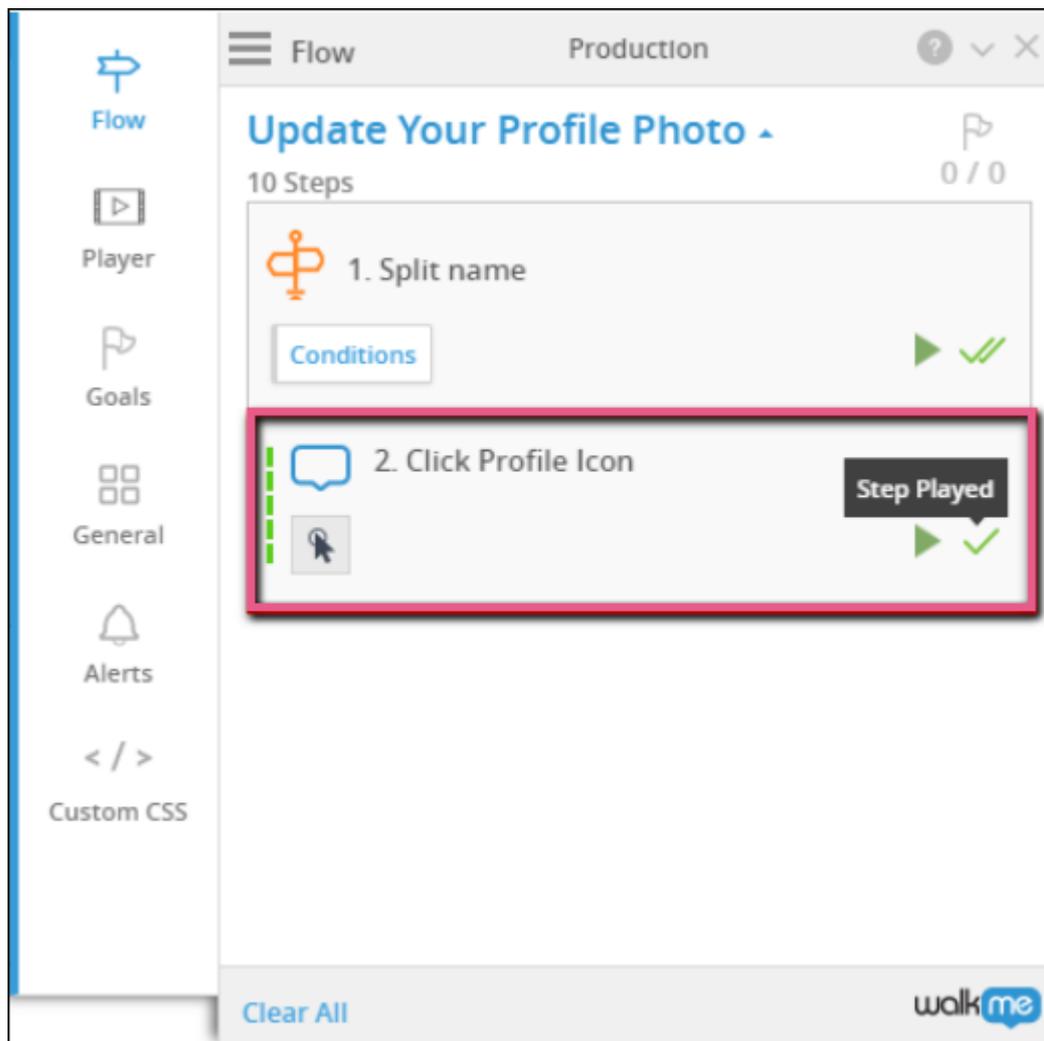
以下のトラブルシューティングの手順に進む前に、フロートラッカー・ツールの使用に慣れておいてください。

前のステップがトリガーされなかった

フローが動かなくなる一般的な原因は、ステップが順番に適切にトリガーされず、フローが「壊れる」ことです。

これを確認するには「Smart Walk-Thruの再生中に Flow Tracker (フロートラッカー) を活用し、フローが止まる所を確認します。

フローが予期せず終了した場合、フロートラッカーの最後のステップがトリガーされた则表示されているかどうかを確認します。ステップがトリガーされていなかった場合「カーソルを合わせた時に [Step Played (ステップが再生されました)] と表示され、その横に緑色のチェックマークが1つだけ表示されます。



ステップがトリガーされなかった場合（上記のような場合）は、トリガーの設定方法とどのような目的を達成しようとしているのかを再評価します。

- トリガーが「Click（クリック）」に設定されている場合、ユーザーは関連するエレメントをクリックするように明確に指示されていますか？
- エレメントの精度を「より大きな」部分に変更することで、ユーザーがクリックをミスすることが少なくなりますか？
- トリガーが「Page Refresh（ページの更新）」に設定されている場合、ステップがユーザーに求めるアクションでページが適切に更新されますか？
- カスタムトリガーの場合、Rule Engineでルール条件が満たされていることを確認できますか？
- jQueryでルールを設定した場合、jQueryエレメントがページ上に表示されているときに「true」と表示されますか？ そうでない場合は、jQueryの設定が間違っている可能性があります（エラーまたはサイトの更新などが原因の場合もあります）。
- ルールをOn-Screen Element（画面上エレメント）に変更すると、ルールがtrueと表示されるようになりますか？ 複数のルールが設定されている場合、ルール間の演算子は理にかなっていますか？ 演算子は「And」ではなく「Or」であるべきではないでしょうか？

ステップがトリガーされた場合は、カーソルを合わせると「Step Triggered(ステップがトリガーされました)」と表示するダブルチェックマークが表示されます。この場合は、次のトラブルシューティングに進んでください。

現在のステップはエレメントを見つけることができない

ステップのエレメントが見つからないためにフローの動作が停止していると考えられる場合は、環境内の [フロートラッカー](#) を活用し、フローがどこで動作を停止するかをテストすることができます。

フロートラッカーでステップが [searching for its element(そのエレメントを探しています)] と表示された場合、そのエレメントが最近変更または更新されたためにもはや認識されなくなっている可能性があります。このような場合には、エレメントを再選択するか、精度のオプションを変更して、常にエレメントが検出されるまで試してみてください。詳しくは [こちらの](#) ガイドをご覧ください。

iFrameとフレームに切り替えの条件

[フレームに切り替えステップの後に](#)ステップの動作が停止する場合、いくつか考慮すべき点があります。

1. Editorの [**Preview** (プレビュー)] モードで再生した時に フローは動作しますか？ 動作が停止するのは 公開 環境のときだけですか？
2. iFrame内のエレメントが選択されたとき、それはもともとQA/サンドボックス環境で選択されたものですか？ フローは最初にキャプチャした環境で正常に動作しますか？

#1について - EditorでPreview モードを使って再生したときにフローが期待通りに動作している場合 WalkMeが公開環境でそのフレームで利用できないという問題が考えられます。

WalkMeの導入がスニペット・イン・サイト・ベースの場合 - サイト管理者に連絡して、クロスドメインのiFramesにもWalkMeのスニペットが追加されているかどうかを確認してください。

WalkMeの導入が拡張機能ベースである場合 - WalkMeサポート (community.walkme.com) に連絡して、拡張機能がiFrameにロードされるように正しく設定されているかどうかを確認してください。

#2について - iFrameのドメインが本番環境とQA/サンドボックスの間で異なる場合、「フレームに切り替え」ステップのURLが適切に設定されているかどうかを確認する必要があります。確信が持てない場合は、iFrame内のエレメントを再選択して、新しいフレームに切り替えステップを生成してみてください。この後もフローが正常に動作する場合は、STFステップを置き換えるか「URLルールを動作中のものに合わせて更新することができます。

WalkMeがページに読み込まれていない

場合によってはWalkMeが実際には読み込みするように設定されていない新しいページに達すると、フローの動作が停止したように見えることがあります。

Editorからの**Preview**（プレビュー）モードではフローを正常に再生できても、公開されると最後まで再生できない場合などがこれにあたります。

WalkMeが読み込まれない場合のトラブルシューティングは[こちらのガイド](#)をご参照ください。

分割/エラー ループが正常に動作しない

多くの場合Smart Walk-Thrusは、特定の分割やエラー ループ機能があるところでは、「動けなくなる」または意図しない動作を起こすことがあります。これは通常、ページ上の関連するすべてのエレメントの読み込みが完了する前に、スプリット/エラー ループがルールを評価した場合に発生します。これでは、スプリットが誤って「間違っただ」パスを進み、間違っただステップのエレメントを後から探してしまう可能性があります。

これを防ぐには、各スプリットおよびエラー ループの前に [\[Wait for Condition\] 条件待機](#)」を追加し、関連するエレメントが読み込まれるまでの時間を確保してから残りのフローを進めるようにします。

分割/エラー ループが依然として正しく評価されない場合、ルールの設定が理にかなっていることを確認してください。Rule Engineで「true」と表示されているページでは、フローは「true」で進んでいますか？複数のルールが存在する場合、演算子は正しく配置されていますか？AndよりもOrの方が理にかなっていませんか（もしくはその逆）？

これらのトラブルシューティングを確認しても、まだSmart Walk-Thruフローに問題がある場合は、support@walkme.com までお問い合わせください。