

WalkMe Shieldの概要

概要

WalkMe Shieldは、WalkMeの高度な機能と使いやすいインターフェースを活用したテスト自動化ツールであり、WalkMeのエクスペリエンスが常に最新のものであることを継続的に確認します。この概要では、テストの基本的な概念を紹介し、WalkMeへのShieldの実装テストについて推奨されるアプローチを概説します。

なぜShieldを使うのか

WalkMeはデジタルトランスフォーメーション[DX]のリーダーとして、ユーザーに最高のエクスペリエンスを提供し、デジタル技術の定着化ニーズを継続的にサポートするべく常に努力しています。常に変化する環境では、すべてのウェブサイトの変更、ブラウザの更新、プラットフォームのバージョンリリースを追跡するのは困難です。エクスペリエンスに一貫性があることを確認するのが最も高い優先事項です。WalkMe Shieldを使うと、ユーザージャーニーを保護し、顧客を常に満足させ、従業員の生産性を維持するための積極的なアプローチを取ることができます。

- 手動によるテスト過程を減らすことで時間とコストを節約し、WalkMeで価値を高め、スケールアップに集中することができます。
- Shieldによるテストは基本的に、単一かつ決定的なソースであるWalkMeの実装全体に期待される動作です。
- テストの記録はSmart Walk-Thruの構築と同じくらい簡単であり、コーディングは必要ありません。
- WalkMeの世界レベルのアルゴリズムと自動化機能をテストに活用します。
- Shieldはすべてのテストについて自動的かつ詳細なレポートを提供します。
- 潜在的な問題をすばやく特定し、ワークフローの一部として変更内容を検証します。
- チーム全体とコラボレーションし、効率的なコンテンツ管理プロセスを実行します。

定義

テストは通常、3つの部分で構成されています。

- 前提条件 – テスト 前に設定する必要がある条件を指定します。例えば、特定のURLから開始、ユーザ[X]としてログイン、などです。
- 手順 – エンドユーザー の動作をシミュレートするステップです。例えば、ボタンをクリックする、テキストを入力する、WalkMeメニューアイテムをクリックする、などです。
- 期待される結果 – 「成功基準」とも呼ばれます。テストの期待される結果を指定します。

WalkMeのテスト

WalkMeは、基盤となるウェブサイトの上に追加されるアダプションレイヤーであるため、ユーザー

ジャーニーをマップアウトし、WalkMeのエクスペリエンスに期待される動作を理解する必要があります。

例えば、ウェブフォームとその記入方法について説明するスマートウォークスルーが存在するとします。WalkMeは、エンドユーザーとウェブサイトやWalkMeとの間に期待されるインタラクション – ユーザージャーニーの成功をもたらすものについて考えます。概要を考えたら、その後はテストを計画することが可能になります。

最初のテスト

やってみましょう

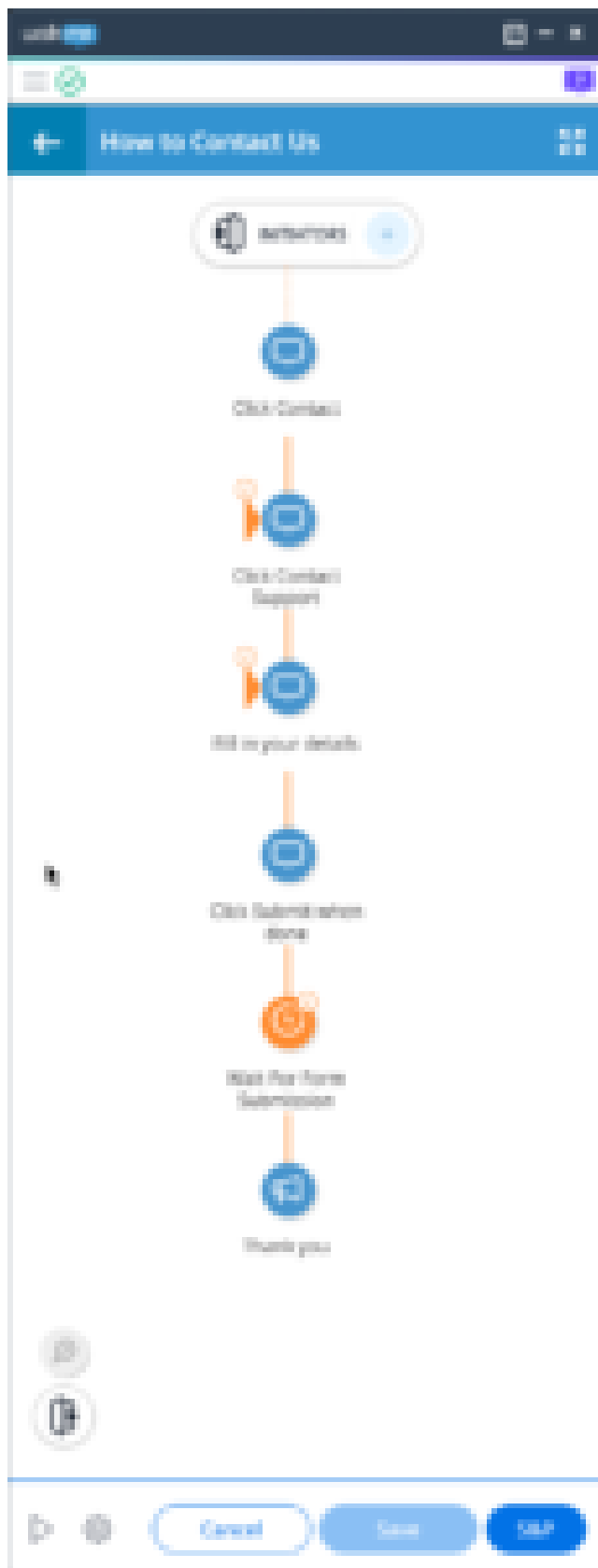
この作業は2つの部分に分割することをお勧めします。

1. 計画：ユーザージャーニーについて知り、WalkMeの役割を理解し、テストフローの概要を作成する。
2. テストを記録し、実行し、結果を表示します。

パート1から始めましょう。

計画

1. **ユーザージャーニーについて知る** – ウェブサイトは salesforce.com (無料トライアル版は[こちら](#)) で、ユーザージャーニーは新しい連絡先を作成することに焦点を当てています。
 - 次の動画はフローを示しています (0:26) :
2. **WalkMeの役割を理解する** – 「How to Contact us」という名前のスマートウォークスルーが作成されています。メニューから起動し、目標が設定されています。



- 次に、同様のSmart Walk-Thruを自分で構築してみましょう。期待通りに動作している限り、同じものにする必要はありません – メニューで利用できるようにしておくと、後でエンドユーザーとして実行することができます。
- 次の動画はWalkMeのエクスペリエンスを示しています（0:52）：

3. **テストの概要** – 私たちのテストはホームページから開始されます。その後、WalkMeウィジットをクリックすることでWalkMeメニューを開き、「」をクリックします。新規連絡先の作成「スマートウォークスルー、指示に従います。認証を渡すには、フォームに正しく記入する必要があります。最後のステップは、スマートウォークスルーの最後に「終了」「連絡先を正常にさくせいたしました！」ポップアップをクリックします。

ヒント：「このジャーニーを手動でテストするにはどうすればよいか？」という問題について考え、Shieldで構築します。

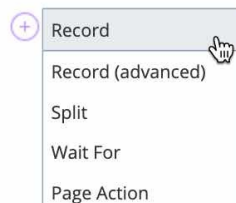
計画が作成できたら、パート2に移動しましょう。

記録する

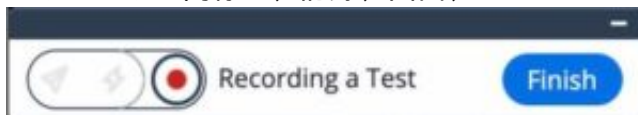
1. **テストを記録する** Shieldアプリに移動して[+]をクリックして新しいテストを追加し、[+]ボタンにカーソルを合わせ[Record(記録)]をクリックします。



START YOUR TEST



- WalkMeは記録モードに入り、計画通りにテストフローを記録することができます。
- 通常のキャプチャと同様に、記録、画面、ナビゲートの各モードを切り替えることができ

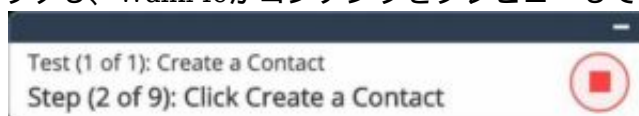


ます。

- 完了したら、テストを保存します Smart Walk-Thruのように、必要に応じて編集することができます。
- 次の動画はこのステージを示しています（01:11）：

2. **テストを実行する：**テストが期待通りに動作していることを確認しましょう。

- Shieldアプリのテストリストに戻って、新しく作成されたテストを選択して[Run(実行)]をクリックし、WalkMeがコンテンツをプレビューしてテストを実行していることを確認し

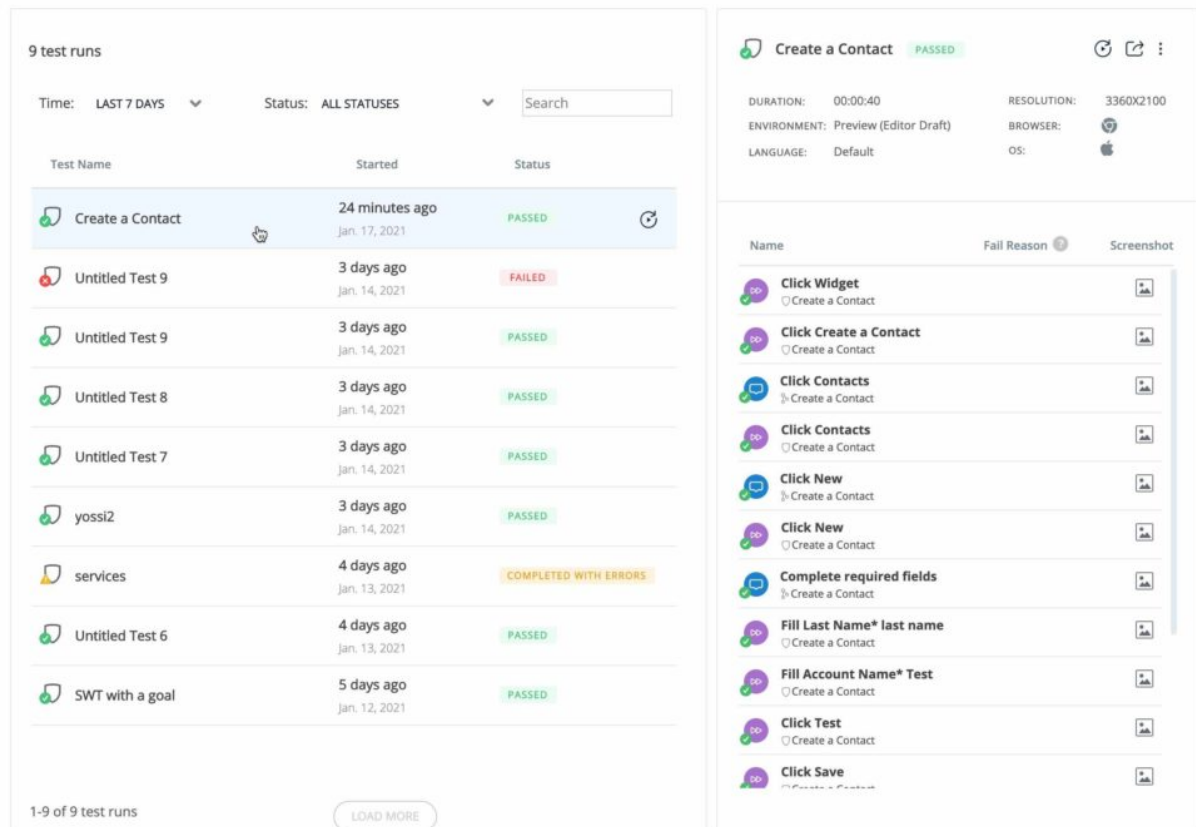


ます。

◦ 次の動画をご覧ください（00:49）：

3. **結果を確認する**：実行が完了したら「View Resource」結果を表示）をクリックして結果エリアに移動し、WalkMeのステップとテストステップの両方について、テスト全体を視覚的に詳細にみることができます。

Test Runs



Test Runs

9 test runs

Time: LAST 7 DAYS Status: ALL STATUSES Search

Test Name	Started	Status
Create a Contact	24 minutes ago Jan. 17, 2021	PASSED
Untitled Test 9	3 days ago Jan. 14, 2021	FAILED
Untitled Test 9	3 days ago Jan. 14, 2021	PASSED
Untitled Test 8	3 days ago Jan. 14, 2021	PASSED
Untitled Test 7	3 days ago Jan. 14, 2021	PASSED
yossi2	3 days ago Jan. 14, 2021	PASSED
services	4 days ago Jan. 13, 2021	COMPLETED WITH ERRORS
Untitled Test 6	4 days ago Jan. 13, 2021	PASSED
SWT with a goal	5 days ago Jan. 12, 2021	PASSED

1-9 of 9 test runs

LOAD MORE

Create a Contact PASSED

DURATION: 00:00:40 RESOLUTION: 3360X2100
ENVIRONMENT: Preview (Editor Draft) BROWSER: 
LANGUAGE: Default OS: 

Name	Fail Reason	Screenshot
Click Widget Create a Contact		
Click Create a Contact Create a Contact		
Click Contacts Create a Contact		
Click Contacts Create a Contact		
Click New Create a Contact		
Click New Create a Contact		
Complete required fields Create a Contact		
Fill Last Name* last name Create a Contact		
Fill Account Name* Test Create a Contact		
Click Test Create a Contact		
Click Save Create a Contact		

- 複数回テストを実行する際、特定の実行回のスクリーンショットを元の状態（キャプチャ）や最後の実行回のそれと比較することができます
- これは問題を引き起こしている可能性がある差異を分析する際に、強力なツールになります。
- 次の動画をご覧ください（0:33）：

おめでとうございます！Shieldワークショップに合格しました

次は何でしょうか？

まずShieldで取得できる3種類の結果について確認しましょう。これは実行されたテストを分析するのに役立ちます。次に、WalkMeの一般的なシナリオやより高度な構築ビット（分割、目標など）をテストするためのベストプラクティスについてご紹介します。最後に、Shieldに関するいくつかのヒントをご覧ください。これらのヒントで操作がより簡単になります。

テスト結果を理解する

テストの各実行回について、以下のステータスが結果エリアに表示されます。

- **合格** – テスト が正常に完了しました（最後のステップに達しました）
- **完了（エラーあり）** – テストは正常に完了しましたがWalkMeのエクスペリエンスは完了しませんでした。例えば、テスト中に再生されたSmart Walk-Thruが最後まで再生されませんでした
- **失敗** – テスト は正常に完了しませんでしたWalkMeのコンテンツ結果に関係なく）

すべてのテスト結果で、実行日付、ステータスWalkMe環境WalkMe言語、実行期間、画面解像度などの情報が保持されます。また、テストの再実行、編集、そしてエディターでこのシステムにアクセスできる他のチームメンバーと共有することもできます。


Create a Contact
PASSED





DURATION:	00:00:40	RESOLUTION:	3360X2100
ENVIRONMENT:	Preview (Editor Draft)	BROWSER:	
LANGUAGE:	Default	OS:	

テストの実行情報の下に、すべてのテストステップと（存在する場合は）テスト中に再生されたSmart Walk-Thruステップを含む実行されたテスト全体の詳細が表示されます。各ステップのスクリーンショットが表示され、クリックするとステップの編集ダイアログに直接アクセスして、すばやく簡単にコンテンツの調整ができます。

ご存知ですか？ Shieldはスマートウォークスルーの目標とスタートポイントを自動的に追跡し、何が期待通りに動作していないかが明確に表示されます。


User clicked Save


☐ Create a Contact

失敗の処理

テストが失敗するとWalkMeのエクスペリエンス、基礎となるウェブサイト、テスト自体の問題になる可能性があります。まず、失敗したステップを特定し、失敗の理由を読み、スクリーンショットを確認します。問題のソースに応じて、関連するコンテンツを再生し、必要に応じて調整することでWalkMeエクスペリエンスが期待通りに動作していることを確認してください。同じことがテスト自体にも当てはまります。エレメントを再キャプチャしたり、ルールをアップデートしたり、セグメンテーションロジックを見直したりする必要があるかもしれません。


Fill in the details
 create a contact




Click next
 create a contact (sandbox)




Click Save when done
 create a contact



Element not found



前のステップを確認することは通常、問題のソースを特定するのに役立ちます。スクリーンショットを以前のテスト実行から取得したものと比較することは、失敗の原因となる可能性のある環境の変化を特定するためのもう1つの強力なツールです。スクリーンショットの詳細について見てみましょう。

各ステップの横にあるスクリーンショットアイコンをクリックすると、テストの進捗状況をより視覚的かつ詳細に表示することができます。ここではスクリーンショットを簡単に比較して、実行されたテストの間の変更箇所を時系列で特定することができます。Shieldは、元のスクリーンショットと最後にテストが正常に完了した時のスクリーンショットを自動的に表示します（下のスクリーンショットをクリックするとズームインします）。

[Back to Test Runs](#)


Create a Contact
PASSED
STARTED: 3 hours ago


1 - Click Contacts
 Create a Contact


3 - Click Contacts
 Create a Contact


2 - Click New
 Create a Contact

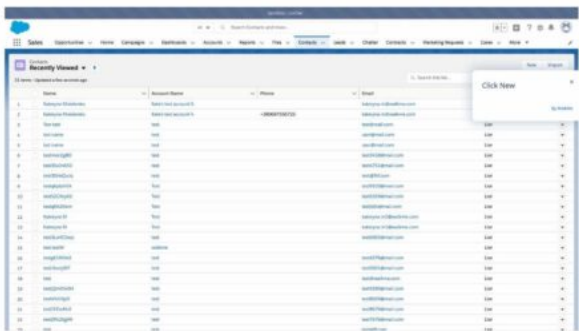
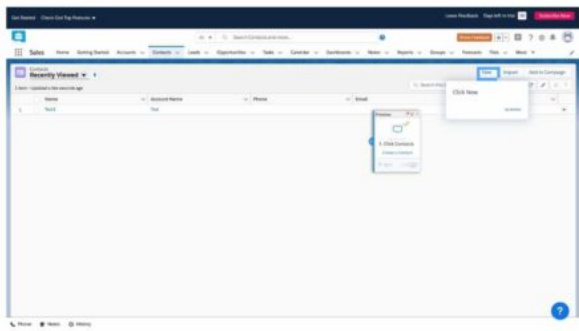

4 - Click New
 Create a Contact


3 - Complete required fields
 Create a Contact

ORIGINAL

LAST SUCCESSFUL RUN

RESULT

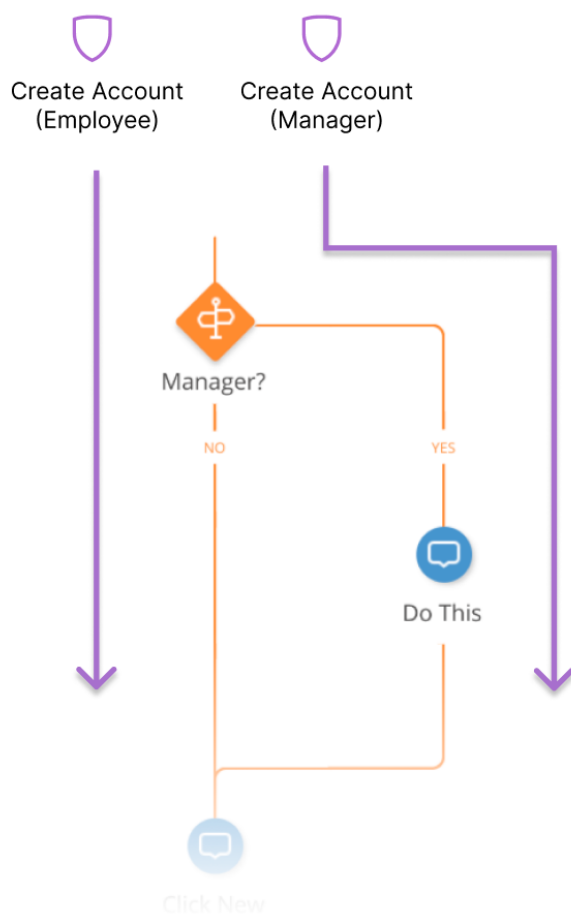



一般的なシナリオのテスト

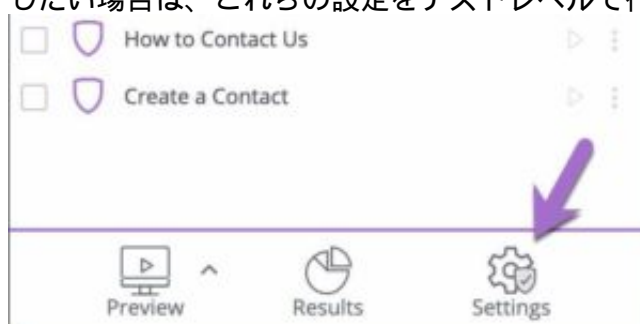
- **スマートチップ、ランチャー、シャウトアウトなどが表示されます。** - ShieldはさまざまなWalkMeエクスペリエンスに対応しています。対象のユーザージャーニーの概要を作成する場合は、エクスペリエンスに関連するすべての部分を考慮し、Shieldでテストするようにしてください。これがすべての目標を完全にカバーする方法です。例えば、*Launcher*をクリックして*Smart Walk-Thru*を開始し、ガイドンス中にフォーム内のスマートチップをクリックすると、テストの一部としてカバーします。スマートウォークスルーが終了するとアンケートが表示されます。詳細にご記入いただきShieldで送信してください。テストは全体のエクスペリエンスを保持し、何かが変更された場合に報告が行われます。またShieldはテスト中に使用されているすべてのWalkMeコンテンツを識別するため、結果エリアをすばやく編集することができます。

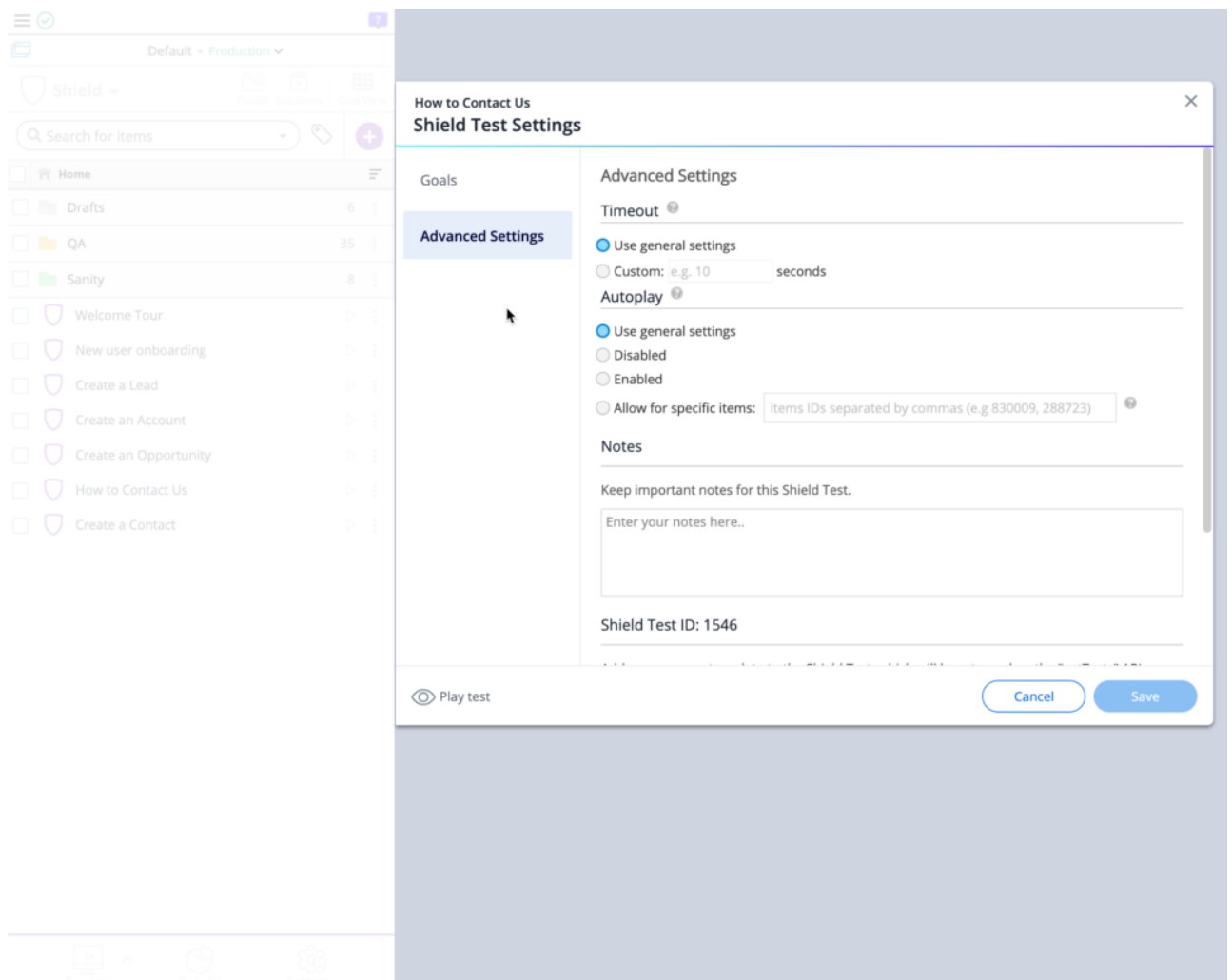


- **目標** - ShieldはSmart Walk-Thruの目標を自動的に確認し、少なくともその1つがテストの実行中に達成されていない場合はテストに失敗します。
- **スタートポイント** - スタートポイントは通常、ユーザーがウェブサイト上のさまざまな場所からスマートウォークスルーを再生する場合に、スマートウォークスルーが正しく開始できることを確認するために使用されます。近日公開Shieldはスタートポイントを自動的に識別し、その1つが適切でない場合（関連するステップが再生される場合）はテストに失敗します。また、好みの開始ポイントについて、専用のテストを作成することもできます。
- **スプリット-スプリット**は通常、ユーザージャーニーのバリエーションを処理するために使用されます。メインパスから若干逸脱したり（フローを続ける前にログインプロセスを説明しておきたいログアウトしているユーザー）、プロセスのより基本的な範囲でのバリエーション（同じページの異なるレイアウト、追加タブ、フォーム内の追加フィールドなどが表示される2種類のユーザー）が発生したりすることがあります。Smart Walk-Thruでカバーされるユーザージャーニーを特定した後、**どのジャーニーをテストするかを検討し、それぞれについてテストを行う必要があります。**これは基本的に手動でテストを行う場合に実行するものです（各フローを次々に確認します）。最後に、単一の自動化されたバッチでテストを実行し、重要なすべてのジャーニーについて検討し、さらに分析がしやすい詳細な結果を取得します。この2つのテストの図を参照してください。テストはユーザージャーニーごとに1回行います。



- 自動再生 – デフォルト ではShieldはテストの記録または実行中に自動再生を行いません。テスト中に特定のコンテンツを自動再生する必要がある場合、または一般的に自動再生を許可したい場合Shieldの設定から簡単に調整することができます。特定のテストの一般的な設定から除外したい場合は、これらの設定をテストレベルで行うことにより可能です。



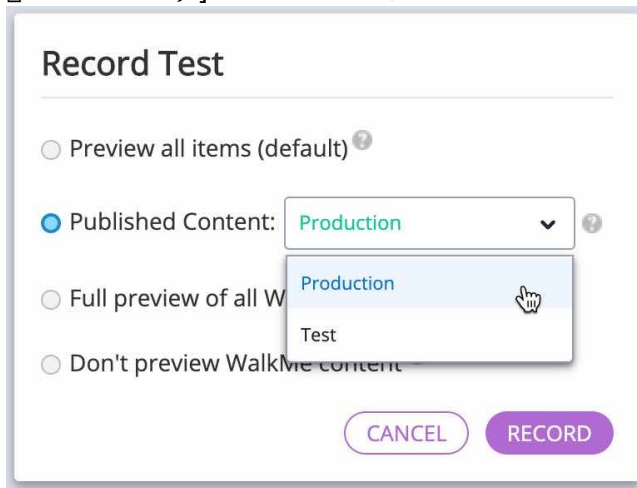


- **Switch-to Frame**（フレームに切り替え） - Smart Walk-Thrusと同じように、テストフロー中にWalkMeを右のiframeまたはポップアップウィンドウ）にポイントするためにSwitch-to Frameステップが必要な場合があります。通常、スマートウォークスルーのフレームに切り替えステップはこの作業を行い、テストが適切なコンテキストで実行されます。例えば、[ここ](#)でSmart Walk-Thruの一部がiframe内で再生されます。また、同じiframe内で2つのテストステップが再生されています。Smart Walk-Thruに含まれるSwitch-to Frameステップは、すべての内容を適切なコンテキストで再生します。黒い数字は、このテストが実行中に再生される順序を示しています。

まれに、テストステップがSmart Walk-ThruのSwitch-to Frameステップを使用できず、Smart Walk-Thruがiframeに到達する前に再生を行う必要があることから、テストステップに独自のSwitch-to Frameステップが必要になる場合があります。その場合、テスト自体にフレームに切り替えステップを作成するだけで済みます。スマートウォークスルーのフレームに切り替えステップが再生される前に、2番目のフレームに切り替えステップを使用してトップフレームに戻り、それらが正しく再生されるようにしてください（通常はトップフレームから開始されます）。

ヒント

- **WalkMe環境 - Shield**にはテストの記録時に特定の環境（本番環境、テストなど）をプレビューする機能があり、エディターの最新（ドラフト）コンテンツだけでなく、エンドユーザーにリアルタイムで配信される実際のエクスペリエンスも含め、テストの範囲を最大にすることができます。エディタードラフト以外の環境を選択するには、記録モードに入る際に[Record (advanced) [高度な記録)]をクリックし、目的のオプションを選択します。



- **バッチの実行** – より一層の効率化のために、単一の実行回で複数のテストを実行することができます。それらを選択して[Run [実行)]をクリックします。エディターに表示される順に再生され



ます。
プ化されます。

バッチは結果エリアで単一の行にグルー

>  How to convert a lead (+2)

13 days ago

Jan. 4, 2021

2

1



- **WalkMeコンテンツを再生** – エンドユーザーが行う方法と同じようにWalkMeコンテンツを再生することが理想的です。例えば[Launcher]をクリックしてアンケートを再生する[WalkMeメニュー]を開いてリストからSmart Walk-Thruを選択する、などです。エンドツーエンドのエクスペリエンスがShieldによってテストおよび検証されていることを確認する方法です。しかし、エンドユーザーのエクスペリエンスを完全には模倣せずにWalkMeアイテムを再生したい場合があります。アイテムの表示に必要な正確なセグメンテーション条件を正しく達成できない場合、またはそのアイテムが利用できる前提条件であるプロセスを回避する場合に重要です。この目的のために、「ページアクション」タイプのテストステップである>[WalkMeコンテンツの再生]（[スクリーンショット](#)）を使用してWalkMeコンテンツアイテムを選択し、再生します。



- **テストの目標** – テスト に目標を追加することができます(Smart Walk-Thrusと非常に類似しています)。これはテスト中に、成功を示すものではあるが、必ずしもWalkMeのエクスペリエンスの一部ではない事柄が起こったことを確認する必要がある場合に役立ちます。例えば、成功メッセージが表示された、新しいアイテムが作成された、特定のURLが達成された、などです。テストに目標があり、実行中にそれが達成されなかった場合Shieldはテストに失敗するため、それに対処する必要があります。