

Workday®のWalkMeアプリが間違ったエリメントを見つける、またはエリメントをまったく見つけられない（エリメント検索の問題）

概要

WalkMeアプリが正しいエリメントを見つけられない状況が発生することがあります。多くの場合は、Workday®の新しいバージョンリリースでエリメントが変更されたり、選択したエリメントのグレードがもともと低かったりしたことが原因です。エリメントは、役割や位置によるプロセスの変化またはテナント設定によって変わる場合もあります。

本記事ではWalkMe for Workday®のエリメント検索に関する問題のトラブルシューティングの手順を説明します。

エリメント検索の問題に対する解決策

エリメントが見つかった場合：

1. スコアが低い場合：
 - 同じエリメントを再度選択します。
 - 類似のエリメントを選択します（選択範囲を狭める、または拡大する）。
2. スコアが高い場合、問題が発生した原因はおそらくページの変更（例えばフォームを開いた場合など）で、これがエリメント変化の要因となってエリメントが発見されなかったと考えられます。この場合は、次を試してください。
 - その前のステップの精度やカスタムトリガーを確認します。実際にトリガーされる以前のページ変更中にエリメントが変更された場合、このページで失敗している可能性があります。
 - 精度が [Medium（中）]（デフォルトの精度設定）に設定されていることを確認します。