

Centre d'Assistance WalkMe

Aperçu rapide

Notre équipe d'assistance WalkMe dédiée est toujours prête à aider avec toutes les questions techniques ou le dépannage liés au produit WalkMe. Les cas d'assistance sont gérés par un système de ticketing efficace et facile à utiliser situé dans la [WalkMe World Community](#).

Avant de créer un cas d'assistance technique, nous vous suggérons d'explorer notre incroyable [WalkMe World Community](#) et de vérifier des ressources telles que [la section Dépannage dans le Centre d'aide](#).

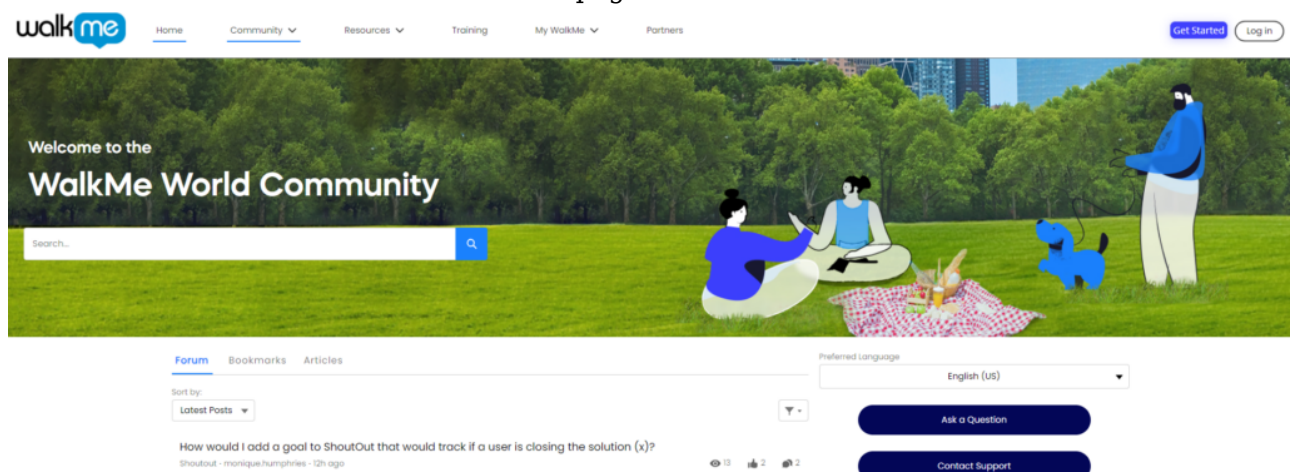
Nous vous recommandons également fortement d'utiliser l'outil de dépannage [Flow Tracker](#). C'est une aide précieuse destinée à vous aider à gérer et à résoudre les problèmes techniques plus efficacement.

Créer des cas

Vous pouvez joindre l'assistance WalkMe en créant un cas dans le portail de la communauté, le chat ou, dans certains cas, à l'aide de l'assistant WalkMe.

Créer un cas dans la communauté WalkMe World

1. Identifiez-vous à la [Communauté WalkMe World](#)
2. Sélectionnez [Centre d'assistance sur](#) la page d



'accueil

3. Remplissez le formulaire d'assistance
 - **Astuce :** [voir nos recommandations pour les meilleures pratiques ci-dessous](#)

* How can we help you today?

How to question

* What is your system name?

* Subject

* Elaborate and include steps to reproduce

Salesforce Sans

12

B

I

U

S

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

≡

Collaborators (CC case followers)

Upload File



Upload Files

Or drop files

Submit

4.

Ajouter des collaborateurs (facultatif)

- L'ajout de collaborateurs permet à des personnes supplémentaires de vous aider ou de recevoir des mises à jour de cas. La personne que vous ajoutez verra les communications de cas et pourra interagir directement avec l'ingénieur d'assistance si nécessaire.
- **Pour ajouter un collaborateur :**
 1. Dans le champ **Collaborateurs (suiveurs de cas CC)**, saisissez l'adresse e-mail de la personne que vous souhaitez ajouter en tant que collaborateur
 2. Pour ajouter plusieurs collaborateurs, séparez chaque adresse e-mail avec une virgule ,

Collaborators (CC case followers)

walker@walkme.com, zoe@walkme.com

5. Joindre une capture d'écran ou un dossier (recommandé)

- **Remarque :** la taille du dossier ne peut pas dépasser 20 mb. Les dossiers exécutables et DLL ne sont pas pris en charge.

6. Cliquez sur **Submit** (soumettre)

7. Vous verrez une notification indiquant que votre cas a été soumis avec succès

Une fois que vous soumettez un cas, l'ID de cas est assigné et vous pouvez suivre la progression du cas au sein du portail de ticket. Toutes les réponses sont mises à jour au cas et sont également envoyées par e-mail. [Voir Gestion et le suivi des cas.](#)

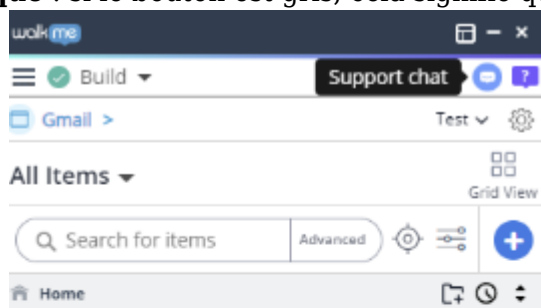
Créer un cas à partir du chat

Parfois, vous avez une question rapide, vous souhaitez une mise à jour rapide, ou vous préférez

simplement le chat comme option de communication. Dans tous les cas, nous nous chargeons de vous aider.

Chat à partir de l'Éditeur WalkMe

1. Identifiez-vous à l'Éditeur et cliquez sur le **bouton de chat** d'assistance
 - **Remarque** : si le bouton est gris, cela signifie qu'aucun agent n'est disponible à ce



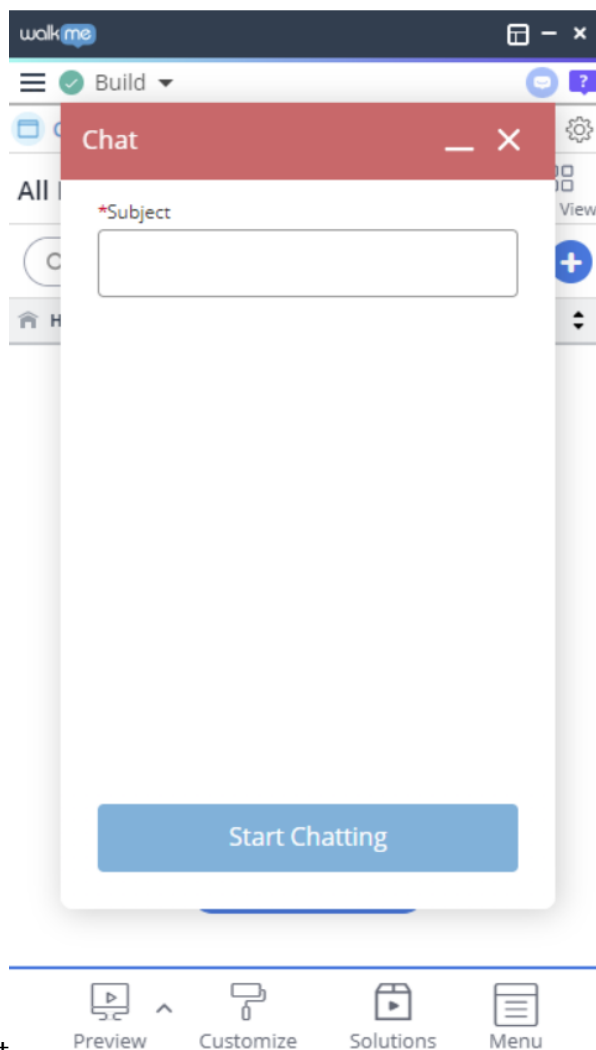
No content yet

Click ⊕ to create content

Explore Templates



moment.



2. Remplissez le sujet de votre chat
3. Cliquez sur **Commencer le chat** et vous serez relié à un agent ☐

Chat à partir de [WalkMe Insights](#)

1. Identifiez-vous à [WalkMe Insights](#)
2. Localisez le bouton de chat dans le coin inférieur droit de la page
3. Saisissez l'objet
4. Vous serez ensuite connecté à un agent



Remarque : la fonctionnalité de chat n'est disponible que pour les clients payants.

Pour accéder au chat, les domaines ci-dessous doivent être autorisés :

- salesforceliveagent.com
- walkme.my.salesforce.com
- walkme.my.site.com

Créer un ticket à partir de l'assistant WalkMe

L'assistant WalkMe aide les constructeurs lorsqu'ils rencontrent des éléments WalkMe qui ne se comportent pas comme prévu en aidant à résoudre le problème immédiatement ou en soumettant un rapport directement à partir de l'éditeur. Il est recommandé d'utiliser l'assistant WalkMe lorsque cela est possible, car il raccourcit le temps de résolution en créant automatiquement des informations sur l'élément.

Une fois qu'un ticket a été créé à l'aide de l'assistant WalkMe, vous pouvez suivre vos tickets dans le [Tableau d'activité](#).

Tous les tickets d'assistance WalkMe ne sont pas tous acheminés vers l'assistance WalkMe, mais si un cas d'assistance a été ouvert, le cas sera également ajouté au portail de ticket d'assistance WalkMe World.

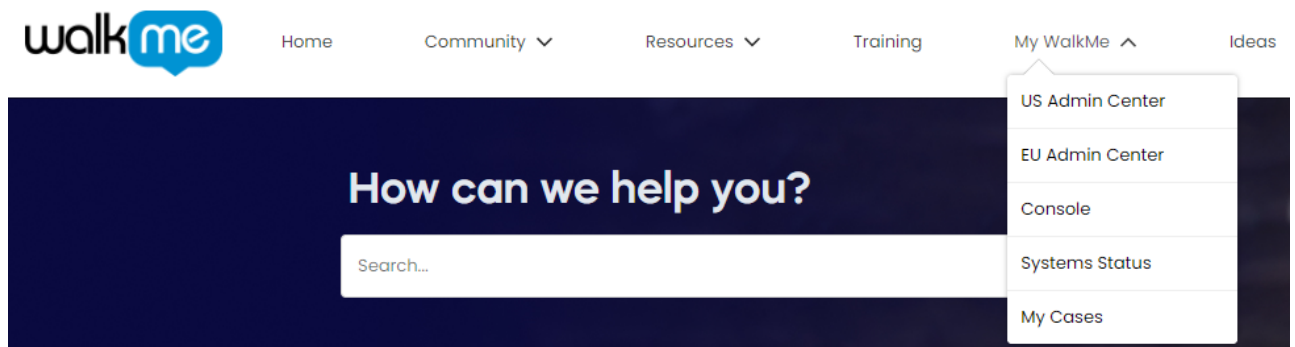
En savoir plus : [WalkMe Assistant](#)

Gestion et suivi des cas

Afficher les cas ouverts et fermés existants

Pour afficher et suivre vos cas ouverts et fermés :

1. Identifiez-vous à la [Communauté WalkMe World](#)
2. Allez dans **Mon WalkMe** → [Mes cas](#)



- L'onglet Mes cas ouverts fournit des détails sur vos cas en cours
- Une fois que votre cas est résolu, vous pouvez afficher l'historique des cas et les détails de la résolution sous l'onglet Cas résolus

My Cases

Create a Case

My Open Cases

Resolved Cases

My Team Cases

Export data

Case Number	Subject	Case Created Date	Status
		2023-05-02	Pending WalkMe
		2023-05-02	Pending WalkMe
		2023-05-02	Pending WalkMe

Remarque : vous pouvez rouvrir un cas fermé dans les 15 jours à compter de la date de clôture. Après ce délai, un nouveau ticket doit être créé. Vous pouvez référencer l'ancien ID de cas dans le nouveau ticket pour fournir un contexte supplémentaire. Répondez au cas pour le rouvrir.

Afficher les cas dans votre équipe

Dans l'onglet **Mes cas d'équipe**, vous pouvez afficher tous les cas associés à votre compte, même si vous n'avez pas créé le ticket.

Pour activer cette fonctionnalité, veuillez contacter votre gestionnaire du succès client ou votre personne-ressource WalkMe et demander un accès.

Meilleures pratiques lors de la création de cas

Le champ « Élaborer et fournir des étapes à reproduire » dans le formulaire d'assistance est votre opportunité d'ajouter un contenu et des informations supplémentaires afin que votre ingénieur d'assistance puisse commencer à enquêter immédiatement.

Nous vous recommandons de suivre ce modèle en incluant les informations suivantes pour accélérer l'enquête :

- Aperçu de haut niveau du défi
- Nom ou l'ID de l'élément WalkMe impacté
- Noms d'étape pour les problèmes Smart Walk-Thru
- Étapes pour reproduire le problème (instructions étape par étape s'il vous plaît)
- Captures d'écran, vidéos ou dossiers : Ils sont utiles même si nous n'avons pas d'accès au site, car cela peut nous aider à nous préparer à un appel de partage d'écran
- Comment avez-vous dépanné jusqu'à présent ?
- Quand cela a-t-il fonctionné pour la dernière fois ?
- Informations d'identification de site, si possible
- Le problème est-il dans l'environnement de production ou de l'environnement de test ?
- Votre fuseau horaire ou vos heures de travail préférées
- Toute autre information importante qui peut nous aider

Remarque :

- Aucun détail n'est trop petit ! Veuillez ajouter autant d'informations que vous le pouvez.
- Vous devez être identifié à la Communauté pour créer ou gérer un cas.

Niveaux de priorité

Niveau de priorité	Description
p1	Critique : Une fonctionnalité du système principal est inopérable, de sorte que les processus commerciaux critiques sont paralysés et qu'aucune solution de rechange n'existe. Cela s'applique à un environnement de production et indique que le système ne se charge pas ou ne cause pas de préjudice à l'application du client ou qu'un composant du système se plante à plusieurs reprises.
p2	Sérieux : le système est opérationnel mais dégradé, causant un impact significatif sur l'opération de l'entreprise, ou vous êtes en danger de manquer les dates limites commerciales
p3	Tolérable : Le système est utilisable, la fonctionnalité non critique ou les composants sont affectés et le problème ne représente pas un impact significatif sur les opérations.

p4

Questions : Comprend des questions générales, des demandes de documentation ou d'autres problèmes non critiques liés au système. Les opérations ne sont pas affectées.

Avertissement : sauf si autrement spécifié dans votre accord, les descriptions de priorité ci-dessus s'appliquent à votre accord en corrélation avec le niveau d'assistance répertorié. La version de l'accord de niveau de service (SLA) qui était en vigueur au moment de votre accord restera maintenue pendant toute la durée de la période de marché, indépendamment des versions ultérieures de nouvelles versions de SLA.

Questions fréquemment posées

Dois-je fournir à mon équipe informatique une liste d'exigences d'accès pour travailler avec l'assistance WalkMe ?

Oui, nous vous recommandons d'autoriser la liste des domaines ci-dessous spécifiquement pour l'assistance :

Chat Salesforce :

- salesforceliveagent.com
- walkme.my.salesforce.com
- walkme.my.site.com

Planifier Once (pour afficher la disponibilité du partage d'écran) :

- go.wmesupport.com

Afficher la liste complète des exigences d'accès pour WalkMe : Exigences d'accès WalkMe

Quand dois-je utiliser l'assistance WalkMe ?

L'assistance WalkMe pourra vous assister avec les problèmes techniques et nous vous guiderons également dans la bonne direction si vous avez des questions « comment ».

Pour d'autres sujets, notre équipe peut directement vous connecter à un interlocuteur plus pertinent.

- Notre équipe des services professionnels se fera un plaisir d'assister pour les demandes de

renseignements liées à la création et à la conception de contenu pour s'aligner sur les objectifs stratégiques d'adoption numérique, pour aider avec les tests ou les demandes de personnalisation.

- Pour les demandes de renseignements liées à la formation, veuillez visiter le [Université d'adoption numérique](#)
- Veuillez communiquer avec votre équipe du succès pour les demandes de renseignements liées à votre contrat et à votre facturation.

J'ai reçu un lien de prise de rendez-vous, mais la disponibilité ne m'arrange pas.

Veuillez informer l'ingénieur d'assistance et fournir votre gamme de disponibilité. Notre équipe fera de notre mieux pour répondre à votre demande.

Je pense que mon agent peut être situé dans un fuseau horaire différent du mien

Notre équipe est localisée dans le monde entier afin de vous fournir la réponse la plus rapide. Si vous souhaitez que votre ticket soit traité dans un fuseau horaire spécifique, veuillez en informer votre agent dans le ticket.

Combien de problèmes sont-ils traités par cas ?

Nous visons à ce que chaque cas soit spécifique à un problème unique afin de maintenir des objectifs et des échéances clairs.