

Contrôle d'assurance qualité

Le contrôle des éléments WalkMe avant la publication est essentiel pour garantir une expérience utilisateur optimale. Vérifier que tout fonctionne comme prévu permettra d'économiser le temps de l'utilisateur et de créer une expérience plus lisse et efficace. WalkMe fournit un certain nombre de ressources pour vous aider à tester Walk-Thrus, notamment le Flow Tracker et un modèle de qualité.

En quelques mots

Avant de publier dans votre environnement de production, il est essentiel d'exécuter un test d'assurance qualité (QA) pour vous assurer que tout fonctionne correctement. Nous vous recommandons de confier le test d'assurance qualité à une personne autre que le créateur de contenu.

Lors du test, le testeur doit essayer d'entrer dans l'état d'esprit d'un nouvel utilisateur qui ne connaît pas le site. Le testeur doit viser à reproduire le comportement courant des utilisateurs et s'assurer que WalkMe fournit de la clarté et guide l'utilisateur à travers les tâches ou requêtes nécessaires avec facilité et efficacité. En plus de trouver des défauts dans le contenu WalkMe, le testeur doit être libre de proposer des idées qui pourraient ajouter de la valeur.

Cas d'utilisation

Les cas d'utilisation de contrôle d'assurance qualité sont les suivants :

- Assurez-vous que les Walk-Thrus fonctionnent correctement du début à la fin sans interruption.
- Assurez-vous que les éléments WalkMe sont cohérents en apparence et en contenu.
- Assurez-vous que WalkMe fonctionne constamment sur tous les navigateurs désirés.
- Assurez-vous que les éléments WalkMe pertinents sont visibles pour leur public cible.

Comment ça marche

La meilleure façon de tester les Walk-Thrus est dans un environnement « neutre », sans l'Éditeur (utilisant un extrait de test ou l'extension). Ceci est très important car il simule une expérience utilisateur authentique.

Le testeur QA doit utiliser le Flow Tracker (voir le lien dans la section **Ressources connexes** ci-dessous) pour voir des informations en temps réel sur les Walk-Thrus et les objectifs au fur et à mesure de leur prévisualisation. Le Flow Tracker affiche des informations y compris le numéro

d'étape, le statut d'étape et toute règle appliquée à l'étape. Dans un onglet séparé, le Flow Tracker affichera également si les objectifs sont atteints et vous alertera de tout paramètre mal configuré dans le back-end.

Les tests QA ont généralement lieu en deux phases : le « Test complet » et le « Test de cohérence ».

Ordre des opérations

1) Activer le Flow Tracker

1. À partir de l'Éditeur, ouvrez le menu Paramètres et allez à l'onglet Général.
2. Basculez le Flow Tracker sur le mode Aperçu et le mode Lecture.
3. Activez également l'environnement publié si vous souhaitez pouvoir y ouvrir le Flow Tracker ; ne vous inquiétez pas, l'utilisateur final ne le verra pas.
4. Cliquez sur *Enregistrer* et fermez la fenêtre Paramètres.
5. Cliquez sur Aperçu pour voir votre mise en place à partir de l'Éditeur. Le Flow Tracker apparaîtra dans sa vue minimisée.

Pour voir le Flow Tracker dans l'environnement publié, accédez à votre environnement de production ou de test, ouvrez le menu WalkMe et tapez « **walkmetracker** » dans la barre de recherche.

Le Flow Tracker apparaîtra immédiatement en arrière-plan. Cela ne fonctionnera que si vous avez activé le Flow Tracker dans l'environnement publié avant de publier vos éléments.

2) Test QA complet

Effectuez un test QA complet. Testez à partir de toutes les pages du processus. Le modèle QA détaille toutes les choses à tester, y compris les éléments suivants :

- Problèmes de **mise en page** : Assurez-vous que les Walk-Thrus, les Launchers et tous les éléments WalkMe apparaissent de manière cohérente et intuitive sur la page, que le texte est correct, que les éléments importants sont visibles sur la page, que les bulles ne couvrent pas les parties importantes du site, et que les couleurs et la conception correspondent à l'environnement du site.
- **Alertes** : Les alertes seront affichées dans un onglet séparé du Flow Tracker. Habituellement, une alerte indique que l'extension est active sur cette page (celle-ci peut être ignorée). Prenez une capture d'écran de tout autre message d'alerte (cliquez sur l'icône pour afficher les alertes).
- **Objectifs Walk-Thru** : Le meilleur moment pour vérifier les objectifs est lors du test de cohérence initial. Assurez-vous que les objectifs sont atteints dans le Flow Tracker et que le timing est logique. Chaque Walk-Thru doit inclure des Objectifs.
- **Onboarding Goals** : ceux-ci doivent être définis à la fin du processus pour vous assurer que la tâche ne sera pas rayée de la liste des tâches avant que le processus ne soit achevé.

- **Launchers** : Assurez-vous que les Launchers sont bons et fonctionnent correctement. Retournez à ces pages après le test de cohérence pour voir s'ils fonctionnent correctement. Assurez-vous qu'ils jouent les Walk-Thru qu'ils sont censés jouer. Assurez-vous qu'ils sont situés et segmentés correctement.

3) Vérification finale (alias « Test de cohérence »)

Enfin, exécutez un test de cohérence QA. Entrez dans l'environnement de test et suivez le Walk-Thru exactement comme indiqué dans les bulles. Exécutez le Walk-Thru de A à Z une ou deux fois sur différents navigateurs. La meilleure pratique consiste à exécuter le test de cohérence sur un écran plus petit pour vérifier que tout s'affiche toujours correctement et sur les versions de navigateur les plus basses prises en charge.

Utiliser le modèle QA

Le modèle QA (voir le lien dans la section **Ressources connexes** ci-dessous) peut être utilisé pour suivre le processus de test, afin que le constructeur puisse revenir pour résoudre les problèmes après le test complet.

Si le Walk-Thru a bien fonctionné, connectez-le et cochez le vert. S'il y a un problème avec le Walk-Thru, connectez-le et cochez le rouge.

Questions QA

Le graphique ci-dessous résume les éléments à vérifier et les questions à poser lors du test d'une construction :

FONCTIONNALITÉ	QUE VÉRIFIER	QUESTIONS
----------------	--------------	-----------

Walk-Thrus	Les meilleures pratiques	Lisez à propos des meilleures pratiques Walk-Thru
	Flux normal A vers B	Le Walk-Thru est-il correctement lu sans interruption ? Est-ce que toutes les options de déclenchement fonctionnent correctement ?
	Problèmes de mise en page	La mise en page de la bulle est-elle appropriée en fonction de la taille de l'écran ? (Remarque : les bulles peuvent sembler correctes lors de la construction sur un grand écran mais changent sur des tailles d'écran plus petites) Vérifiez que tous les éléments cliquables sont clairement définis (sinon, envisagez d'utiliser un surligneur autour de l'élément) Est-ce que les bulles bloquent les informations importantes à l'écran ?
	Cohérence, Langue et Orthographe	Les instructions sont-elles claires et concises ? La terminologie est-elle cohérente ? La capitalisation correspond-elle au texte dans les boutons sur la page ?
	Test de provocation	Que se passe-t-il s'il y a une erreur d'utilisateur ? (c.-à-d. laisser les champs obligatoires vides, saisir un e-mail / mot de passe incorrect, cliquer sur le mauvais bouton, etc.) Que se passe-t-il si l'utilisateur rencontre des notifications d'erreur du site ? Le Walk-Thru démarre-t-il à partir de l'étape appropriée si l'utilisateur est déjà au milieu du processus ? Plusieurs déclencheurs (c'est-à-dire deux boutons de sauvegarde qui réalisent la même action)
	Exécution des Objectifs	Les Objectifs et les Milestones sont-ils atteints comme prévu ?
	Démarrer en sécurité	Les Walk-Thrus redirigent-ils vers une page pouvant démarrer ou afficher une erreur ?
	Launchers et SmartTips	Position
	Visibilité	Le Launcher reste-t-il en place lors du défilé de la page ?
	Actions associées	Tous les éléments déclenchés par le Launcher sont-ils également publiés ?

Ressources et Shuttles	Vérifier la fonctionnalité	La ressource a-t-elle été lue / ouverte comme prévu ?
	Objectifs	Les objectifs sont-ils atteints ?
	Mots-clés	La ressource apparaît-elle dans les résultats de recherche ?
	Sécurité	Si vous ouvrez un article ou une vidéo Ressource dans une Lightbox, vérifiez les conflits de protocole de sécurité. Notez que les ressources HTTP ne peuvent pas s'ouvrir dans une Lightbox sur un domaine HTTPS. Assurez-vous que la vidéo est au format YouTube ou Vimeo et qu'aucun mot de passe n'est requis pour afficher la vidéo / l'article
Onboarding	Nom et description	Y a-t-il des fautes de frappe ou des fautes d'orthographe ?
	Articles associés	Tous les éléments associés sont-ils publiés (ou marqués comme étant publiés) ?
	Exécution des tâches	Les tâches sont-elles rayées une fois achevées ? Au cas où les tâches sont déjà rayées : 1. Effacez les cookies et le cache : Ctrl + Maj + Suppr 2. Saisissez ce message API dans la console Web : <code>_makeTutorial.tempClearUserCompletedTasks()</code>
	Activation Rules (règles d'activation)	La tâche est-elle active au bon moment ?
	Organisation des tâches	Les tâches sont-elles alignées dans l'ordre logique dans le menu ?
		WalkMe suit-il des utilisateurs uniques ?
Surveys	Langue et orthographe	Les questions sont-elles sensées ? Y a-t-il des erreurs d'orthographe ?
	Segmentation	L'enquête n'apparaît-elle qu'à l'endroit et à l'heure appropriés ?

ShoutOut	Langue et orthographe	L'annonce est-elle claire et concise ?
	Bouton d'action	Le bouton d'action déclenche-t-il le bon élément WalkMe ?
	Auto Play	Le ShoutOut est-il automatiquement lu quand il est censé le faire ? Les autres éléments sont-ils automatiquement lus en même temps ?
	Objectifs	Les objectifs sont-ils atteints ? (Utilisez le Flow Tracker pour vérifier les objectifs)
Généralités	Personnaliser CSS	La conception est-elle cohérente dans tous les éléments WalkMe et conforme à la conception du site ?
	Segmentation	Combien de segments y a-t-il ? Les règles définies pour les segments sont-elles valides pour les environnements Sandbox et Production ?
	Auto Play	Quels Walk-Thrus sont configurés pour fonctionner automatiquement ? Les règles définies pour les Walk-Thrus sont-elles valides pour les environnements Sandbox et Production ?
	Menu WalkMe	Le menu WalkMe est-il dans la meilleure position ? Est-ce qu'il fonctionne correctement ?
	Recherche	Quels fournisseurs de recherche sont définis dans le compte ? Le travail de recherche des Walk-Thru est-il efficace ?
	Help Desk	Où cela pointe-t-il ? Est-ce qu'il fonctionne correctement ?
	Publier	Tout le contenu est-il publié ?

Ressources annexes

- [Modèle QA](#)
- [Flow Tracker](#)