

Dépannage des variables Salesforce

background

Il y a **sept variables Salesforce prédéfinies** que WalkMe peut identifier dans Salesforce (veuillez noter que pour Salesforce Classic le [forfait WalkMe de Salesforce](#) n'est pas nécessaire pour qu'elles soient disponibles)

1. walkme_sf_vars.organisationId
2. walkme_sf_vars.organizationName
3. walkme_sf_vars.profileId
4. walkme_sf_vars.roleId
5. walkme_sf_vars.userId
6. walkme_sf_vars.userLanguage
7. walkme_sf_vars.userName

Limites

Les éléments suivants ne sont pas disponibles pour une utilisation dans **Salesforce Lightning** :

1. walkme_sf_vars.organisationId
2. walkme_sf_vars.organizationName

sfVars n'est pas pris en charge dans les communautés Salesforce Lightning.

Remarque : N'ajoutez aucune des 7 options prédéfinies au champ personnalisé Salesforce Variable représenté ci-dessus. Cela peut entraîner des comportements inattendus avec sfVars. Si vous essayez de suivre l'une des variables Salesforce prédéfinies dans les rapports, il faudra les ajouter comme propriétés Analytics

Origine et déploiement

- **Le forfait WalkMe pour Salesforce (WM4SF) :** en plus de la configuration effectuée par WalkMe, nous vous recommandons de déployer le [forfait WalkMe pour Salesforce](#) . C'est OBLIGATOIRE pour Salesforce Lightning. Pour Salesforce Classic, cela permettra au constructeur d'inclure [les variables Salesforce personnalisées](#).

Veillez noter :

La page sfVars de Visual Force (vf_WalkMeSfVars) devra être disponible pour tous les profils qui doivent accéder à WalkMe aux variables. En outre, pour que les sfVars soient correctement récupérés dans Lightning, le paramètre auquel vous avez accès via Configurer les > paramètres de session > et la protection contre le détournement de clics qui lit « **Activer la protection du détournement de clics pour le client des pages Visualforce avec des en-têtes désactivés** » doivent rester non vérifiés, ce qu'ils sont par défaut

Aide au dépannage sfVars

« walkme_sf_vars » s'affiche comme indéfini...

Vérifiez les éléments suivants pour toutes les plateformes :

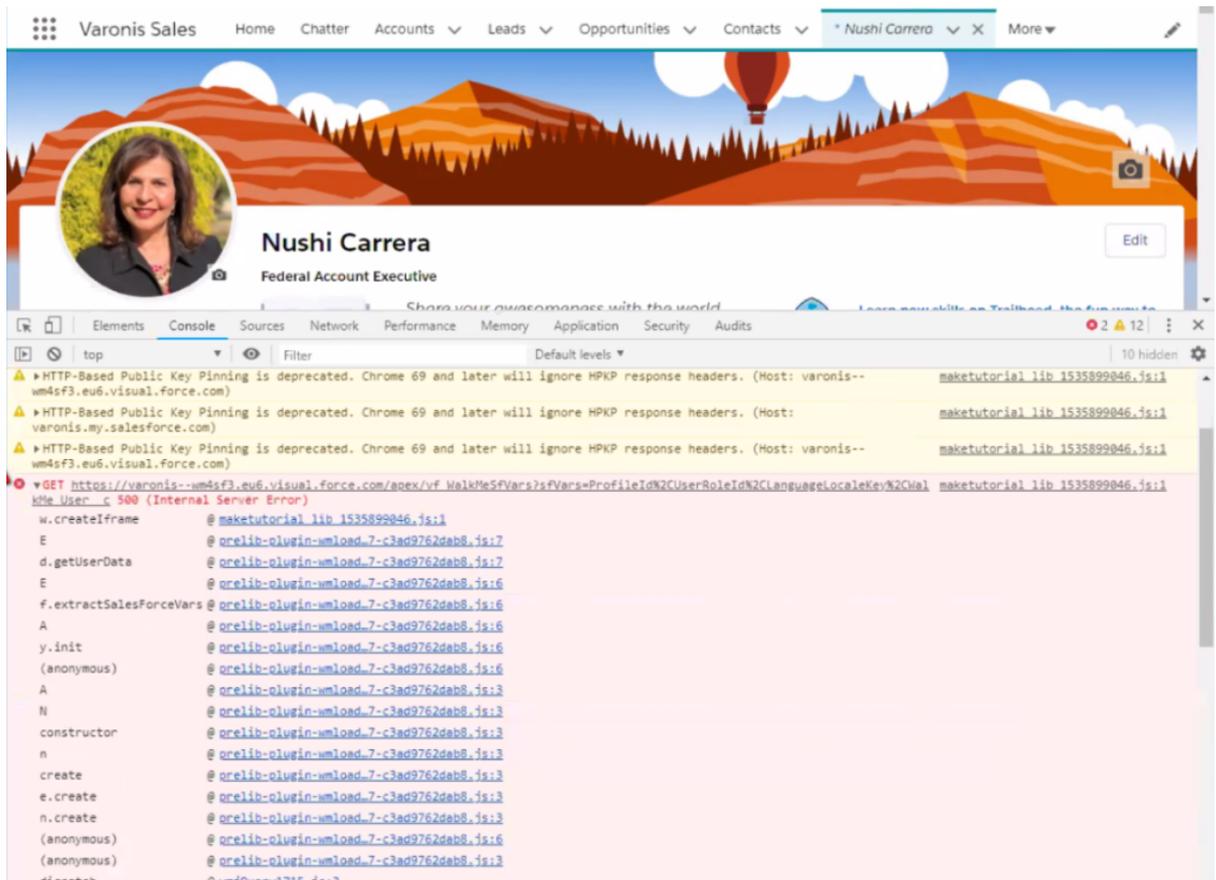
- Assurez-vous d'effacer le cache et les cookies lors des mises à jour ou des modifications.
- Vérifiez les variables personnalisées mal formatées en effectuant les opérations suivantes :
 - Dans la section des variables Salesforce >générale des >paramètres >de l'Éditeur
 - Ici, il faudra que vous vérifiez que la variable personnalisée soit correctement formatée en fonction de [ce KB](#)
- Assurez-vous que la bonne syntaxe pour la variable est utilisée par exemple :
walkme_sf_vars.profileId PAS WalkMe_Sf_Vars.ProfileID

Salesforce Classic

- Vérifiez que **window.__sfdcSessionId** est susceptible d'être appelée à partir de la console de l'environnement.
- Si elle est renvoyée comme « Non défini », cela **signifie que l'utilisateur n'a pas d'autorisation APIs**. Demandez à l'administrateur Salesforce d'accorder aux utilisateurs pertinents les autorisations API pour utiliser sfVars
 - Vous pouvez trouver ce paramètre dans Salesforce en vérifiant que les > contrôles de sécurité > configurés dans les paramètres de session > nécessitent HttpOnly.

Salesforce Lightning

- D'abord, vérifiez que le forfait WM4SF est déployé car c'est une **EXIGENCE** pour les implémentations Lightning.
- Vérifiez toutes les variables personnalisées mal formatées par [ce KB](#)
- Si vous voyez une erreur de console comme ci-dessous, cela peut signifier que l'utilisateur n'a pas accès à la page sfVars VisualForce.



- Vérifiez que l'utilisateur a accès à la page WM sfVars Visual Force. Elle devra être disponible pour tous les profils qui doivent accéder à WalkMe et à la variable. Pour ce faire :

1. Allez dans la configuration
2. Recherchez les pages Visualforce dans la recherche rapide et allez sur la page
3. Allez sur V > vf_WalkMeSfVars et cliquez sur Security

de sécurité > configurés dans les paramètres de session > nécessitent HttpOnly.

Communautés :

- Assurez-vous que le forfait WM4SF est déployé et qu'il s'agit de la dernière version.
- Vérifiez que la page VisualForce existe pour Communauté
- Assurez-vous que les utilisateurs ont activé l'API dans Salesforce