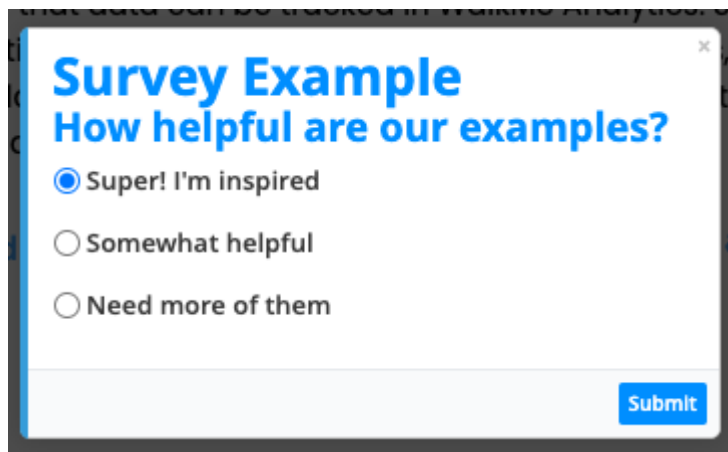


Surveys

Aperçu rapide

Les WalkMe Surveys sont utilisés pour recueillir les commentaires de vos utilisateurs finaux. Les données de sondage collectées peuvent ensuite être suivies à l'aide d'Insights, la plateforme d'analyse de WalkMe. Les Surveys peuvent être personnalisés avec différents types de questions, configurés pour être lancés à différentes fréquences et configurés pour être lancés automatiquement.

Les Surveys peuvent être mis en œuvre à n'importe quel stade de votre build WalkMe. Vous pouvez les utiliser comme un questionnaire initial pour identifier les problèmes ou pendant les Smart Walk-Thrus et les ShoutOuts pour collecter des données et analyser les informations.



Cas d'utilisation

- **Test de connaissances** : tester les connaissances des employés après qu'ils ont appris un nouveau processus
- **Commentaires** : obtenir les commentaires des clients sur une nouvelle fonctionnalité qui vient d'être lancée
- **Taux de recommandation net** : comprendre la fidélité et la satisfaction client
- **Entrée utilisateur**: demandez à vos utilisateurs sur quels sujets ils ont besoin d'aide

Nous recommandons l'utilisation des Surveys de deux façons :

Demandez à vos utilisateurs sur WalkMe

- Ajouter un Survey à la fin d'un flux d'orientation pour demander si cela était utile

Astuce : assurez-vous que les couleurs et le design du Survey sont similaires à ceux des autres éléments WalkMe.

Demandez à vos utilisateurs des informations à propos de votre site

- Lancez un Survey demandant aux utilisateurs d'une certaine fonctionnalité dans votre site, d'une modification récente ou de tout ce que vous souhaitez savoir

Astuce : créez le sondage pour qu'il ait un aspect plus natif à votre site.

Comment ça marche

Les Surveys peuvent être lancés automatiquement à la fin d'un Walk-Thru ou depuis un Launcher ou ShoutOut.

Les Surveys apparaissent au centre de l'écran avec un fond estompé sur le reste de l'écran. Vous pouvez utiliser des questions à choix multiples ou à texte libre.

Une fois qu'un Survey est déclenché, toutes les questions du Survey seront présentées à l'utilisateur pour qu'il y réponde. Lorsque l'utilisateur clique sur le **Bouton de soumission**, les réponses sont envoyées à Insights, la plateforme d'analyse de WalkMe.

Les données collectées peuvent vous permettre de prendre des décisions éclairées sur ce que vous devez localiser ensuite, comment les utilisateurs adoptent un nouveau processus ou ce que les utilisateurs pensent d'une fonctionnalité du site spécifique.

Créer un Survey

Pour en savoir plus sur la façon de créer un Survey, veuillez vous référer à l'article suivant : [Surveys : Guide de démarrage](#)

□ Institut d'adoption numérique

- Suivez le [cours *Basic Solution Building*](#) dans le programme *de formation technique sur l'adoption numérique*.

- Suivez le [cours QA Specific Apps](#) du programme *Quality Assurance*.
- Vous n'avez pas encore de compte DAI ? [Inscrivez-vous ici](#)

Ressources annexes

- En savoir plus sur les [Smart Walk-Thrus](#) et les [Launchers](#), qui peuvent également lancer des Surveys
- [En savoir plus sur les Surveys NPS WalkMe](#)
- [En savoir plus sur la segmentation](#)
- [En savoir plus sur les objectifs](#)