

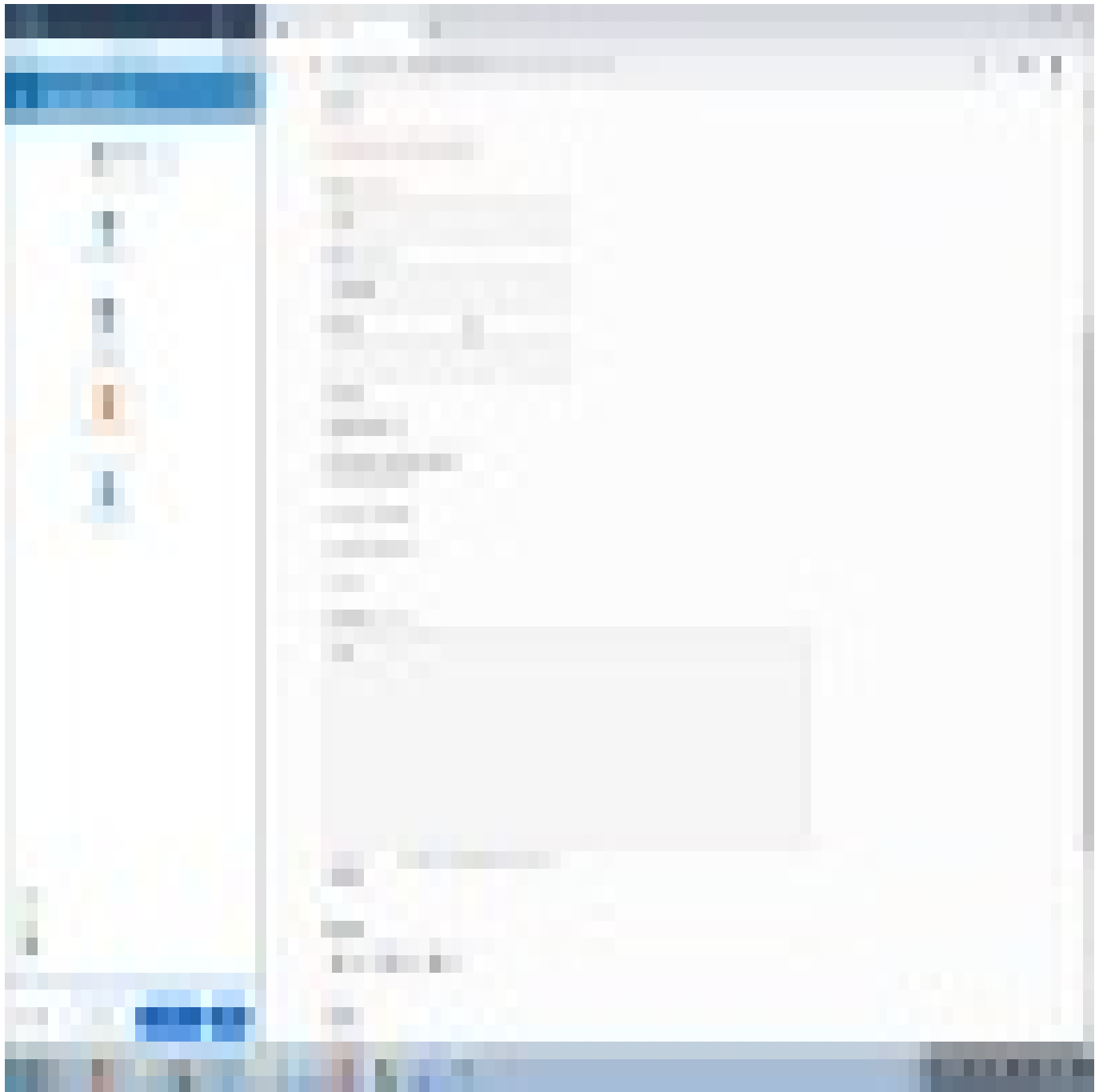
Traitement des erreurs : Premiers pas

Aperçu général

Les groupes de gestion des erreurs sont une fonctionnalité de Smart Walk-Thrus qui vous permet de créer des étapes supplémentaires qui apparaîtront lorsqu'un utilisateur rencontrera une erreur. L'utilisation de groupes de gestion des erreurs permet de s'assurer que les utilisateurs reçoivent l'aide dont ils ont besoin pour aller au bout d'un processus.

Malgré un SmartWalk-Thru bien construit, un utilisateur peut obtenir une erreur sur un formulaire. Dans ces situations, nous voulons souvent afficher des étapes supplémentaires pour aider les utilisateurs à corriger leurs erreurs. Avec des Smart Walk-Thrus, vous pouvez facilement créer un ensemble d'étapes qui n'apparaissent que lorsqu'il y a une erreur à l'écran en utilisant un groupe de gestion des erreurs.

Les groupes de gestion des erreurs permettent à votre Smart Walk-Thru de montrer des étapes spécifiques à un utilisateur s'il fait une erreur au cours d'un processus. Ces étapes se répéteront en boucle jusqu'à ce que l'utilisateur ait surmonté l'erreur. Une fois l'erreur corrigée, l'utilisateur peut revenir au chemin principal pour terminer le processus.



Comment ça marche

Lorsque le Smart Walk-Thru parvient à un groupe de traitement des erreurs, il vérifie les règles créées qui définissent l'erreur. Si la règle est vraie (l'erreur est présente), WalkMe jouera les étapes au sein du groupe de traitement des erreurs. Lorsque WalkMe a fini de jouer les étapes dans le groupe de gestion des erreurs, il revérifiera la règle pour voir si l'erreur est toujours présente. Si c'est le cas, les étapes du groupe de gestion des erreurs seront à nouveau jouées. Si ce n'est pas le cas, le guidage se poursuivra avec le chemin principal.

Les groupes de gestion des erreurs vous permettent d'utiliser le moteur de règles pour détecter les erreurs des utilisateurs à l'écran. Vous pouvez ensuite ajouter des étapes au groupe de gestion des erreurs qui aident l'utilisateur à corriger ses erreurs. Le Walk-Thru passera en revue toutes les étapes ajoutées au groupe de gestion des erreurs (toutes les étapes au sein de la ligne pointillée orange), puis vérifiera à nouveau la règle pour le groupe de gestion des erreurs afin de voir si une erreur est toujours présente (si la règle est exacte). Si l'erreur est toujours présente (la règle est exacte), le groupe de gestion des erreurs rejouera les étapes dans les lignes orange pointillées. Sinon, il poursuivra sur le chemin principal.

Conseil

Pour valider plusieurs champs individuels dans un formulaire, nous recommandons l'utilisation de SmartTips.

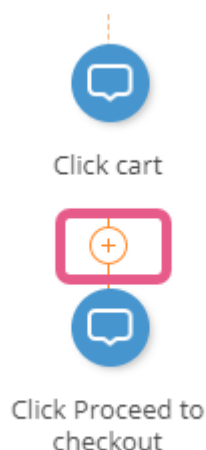
Créez un Groupe de gestion des erreurs

▣ Institut d'adoption numérique

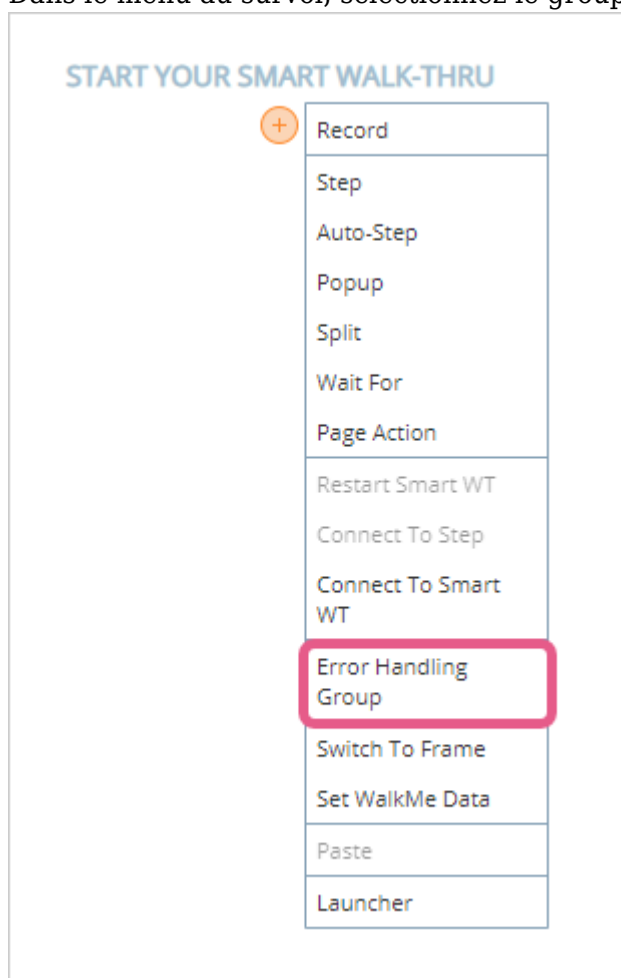
- Consultez le cours [Smart Walk-Thrus 101](#) du DAI
- Vous n'avez pas encore de compte DAI ? [Inscrivez-vous ici](#)

Ajoutez un groupe de gestion des erreurs à votre Smart Walk-Thru

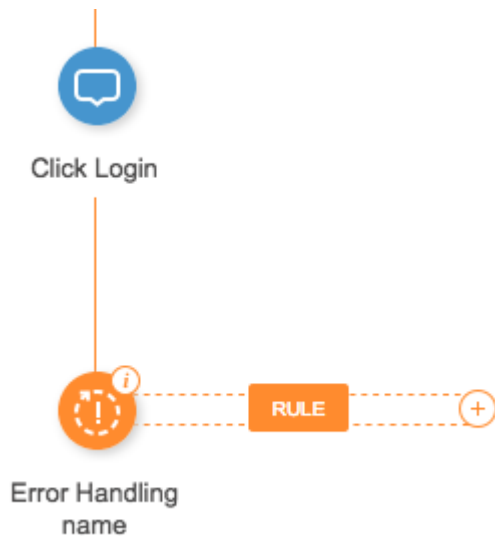
1. Survolez le chemin où vous souhaitez ajouter les étapes et sélectionnez Groupe de gestion des erreurs dans le menu Options. Généralement, le groupe de gestion des erreurs est placé après l'étape qui déclenche l'erreur ; par exemple, après « Cliquez sur Soumettre » ou « Cliquez sur Enregistrer ».



2. Dans le menu au survol, sélectionnez le groupe de gestion des erreurs :



Après avoir ajouté un groupe de gestion des erreurs, il apparaîtra dans le Smart Walk-Thru sous la forme d'une icône orange :



Créez une règle pour définir l'erreur

Créez une règle qui identifie quand l'utilisateur rencontre une erreur. Lorsque la règle est exacte, le Walk-Thru joue les étapes dans le groupe de gestion des erreurs. Lorsqu'elle est fausse, il continue le long du flux principal (en sautant les étapes du groupe de gestion des erreurs).

1. Cliquez sur Create Rules (créer des règles).
2. Dans le moteur de règles, définissez des règles pour le groupe de gestion des erreurs. Lorsque ces règles sont vraies, le WalkThru entrera dans la boucle et se répétera jusqu'à ce que les règles soient fausses.
Habituellement, cette règle utilisera le sélecteur d'élément à l'écran pour vérifier si une erreur est visible, mais vous pouvez définir toutes les règles qui sont nécessaires pour votre processus.
3. Lorsque vous avez ajouté les règles, cliquez sur Done.

[Apprenez en plus sur la création de règles dans le moteur de règles.](#)

Un type de règle commun pour les groupes de gestion des erreurs est l'élément à l'écran, car souvent une erreur de l'utilisateur entraîne un message d'erreur visible sur la page. L'exemple ci-dessous montre une règle qui définit le groupe de traitement des erreurs. Une règle qui identifie un message d'erreur est visible sur l'écran de connexion. Notez que si l'erreur se traduit par « Nom d'utilisateur requis » ou « Mot de passe incorrect », la règle sera toujours exacte car WalkMe recherche l'élément du message d'erreur, quel que soit le texte qu'il contient.

My Account

⚠ Error: Username is required.

Login

Username or email address *

Password *

Login

Click [Here](#) to Read WalkMe's Privacy Policy

[Lost your password?](#)

☐ Remember me

Renommer le groupe de gestion des erreurs

Veillez à changer le nom du groupe de gestion des erreurs afin qu'il soit facile de savoir de quoi il s'agit en consultant la carte Smart Walk-Thru dans l'Éditeur.

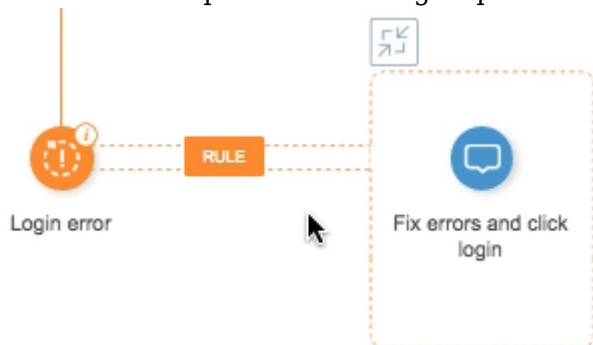


Ajouter des étapes au groupe de traitement des erreurs

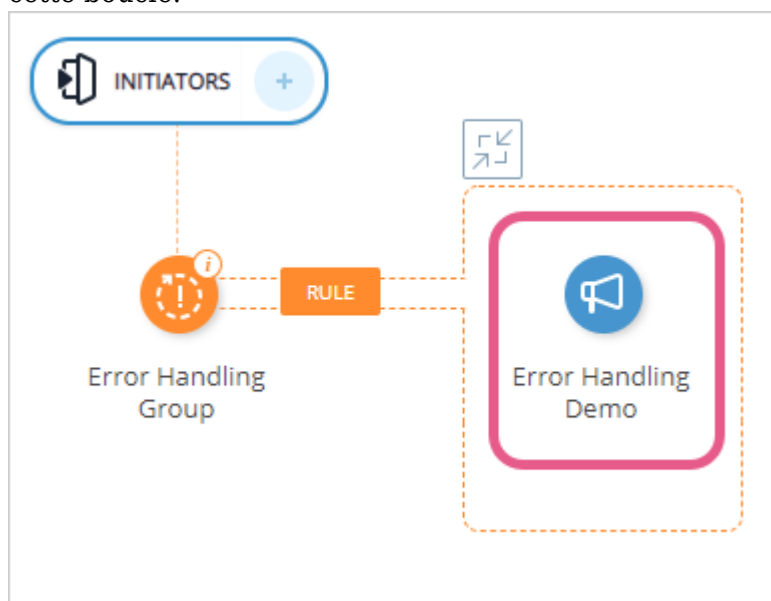
Pour ajouter des étapes au groupe de gestion des erreurs, survolez l'icône + à côté de la règle. Vous pouvez ajouter un nombre quelconque d'étapes au groupe de gestion des erreurs, y compris des étapes régulières et des étapes de flux.

S'il y a de nombreuses étapes dans le groupe de gestion des erreurs, vous pouvez cliquer sur l'icône

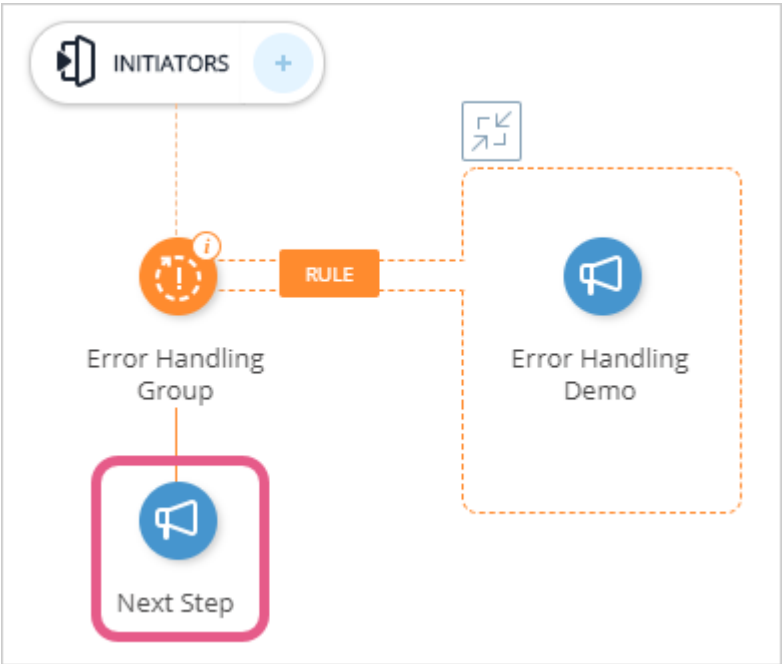
de minimisation pour réduire le groupe dans la carte Smart Walk-Thru.

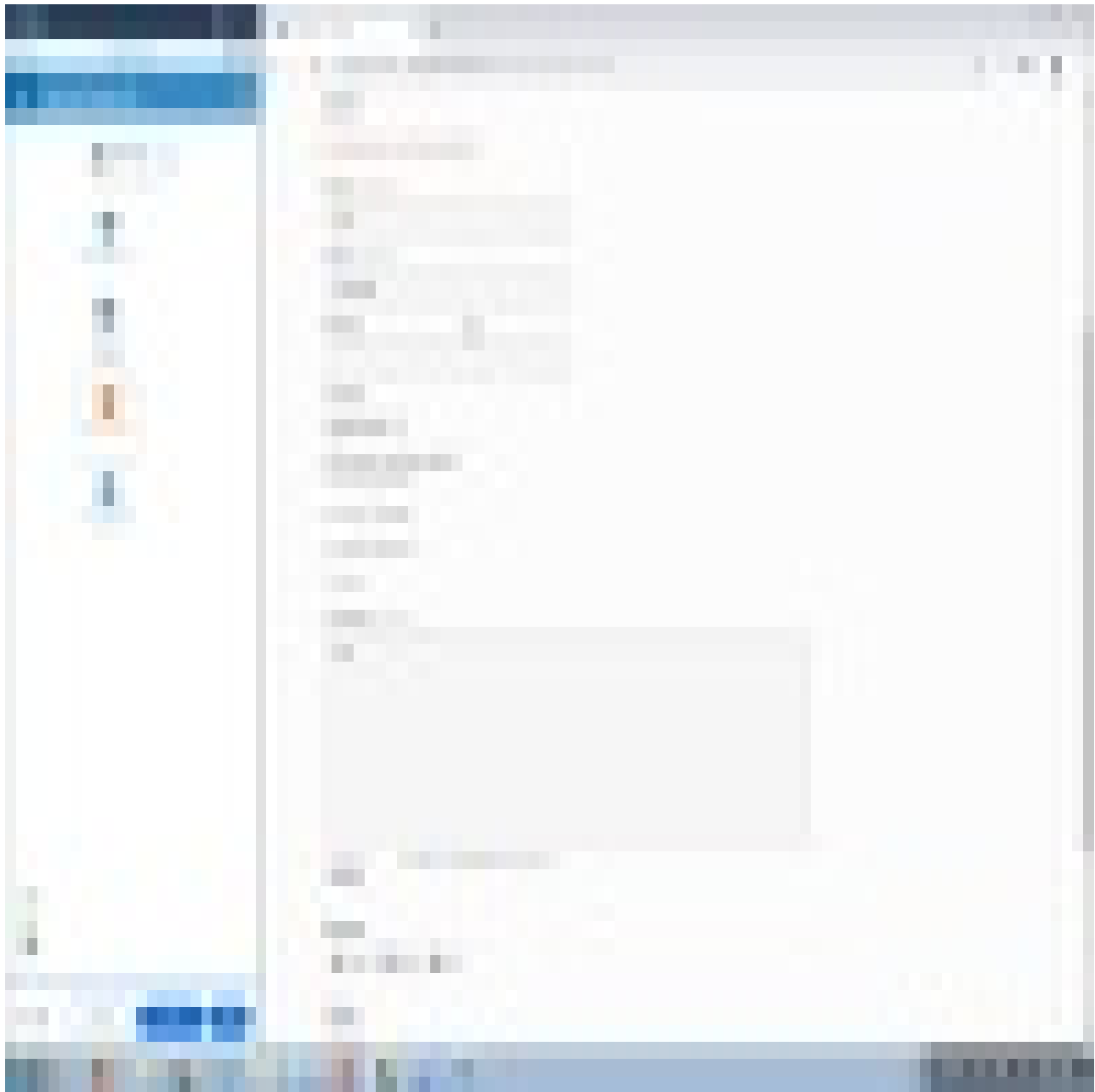


Toutes les étapes ajoutées à cette boucle continueront de se répéter jusqu'à ce que les conditions que vous avez définies dans le groupe de traitement des erreurs soient FAUSSES. WalkMe réverifiera les règles de traitement des erreurs lorsque vous atteindrez la dernière étape de cette boucle.



Une fois que les règles de gestion des erreurs sont fausses (ce qui signifie qu'il n'y a pas d'erreur), le WalkThru reprendra à l'étape suivante du processus.





Ressources annexes

- [Les meilleures pratiques Smart Walk-Thru](#)
- [Étapes de flux](#)
- [Moteur de règles](#)