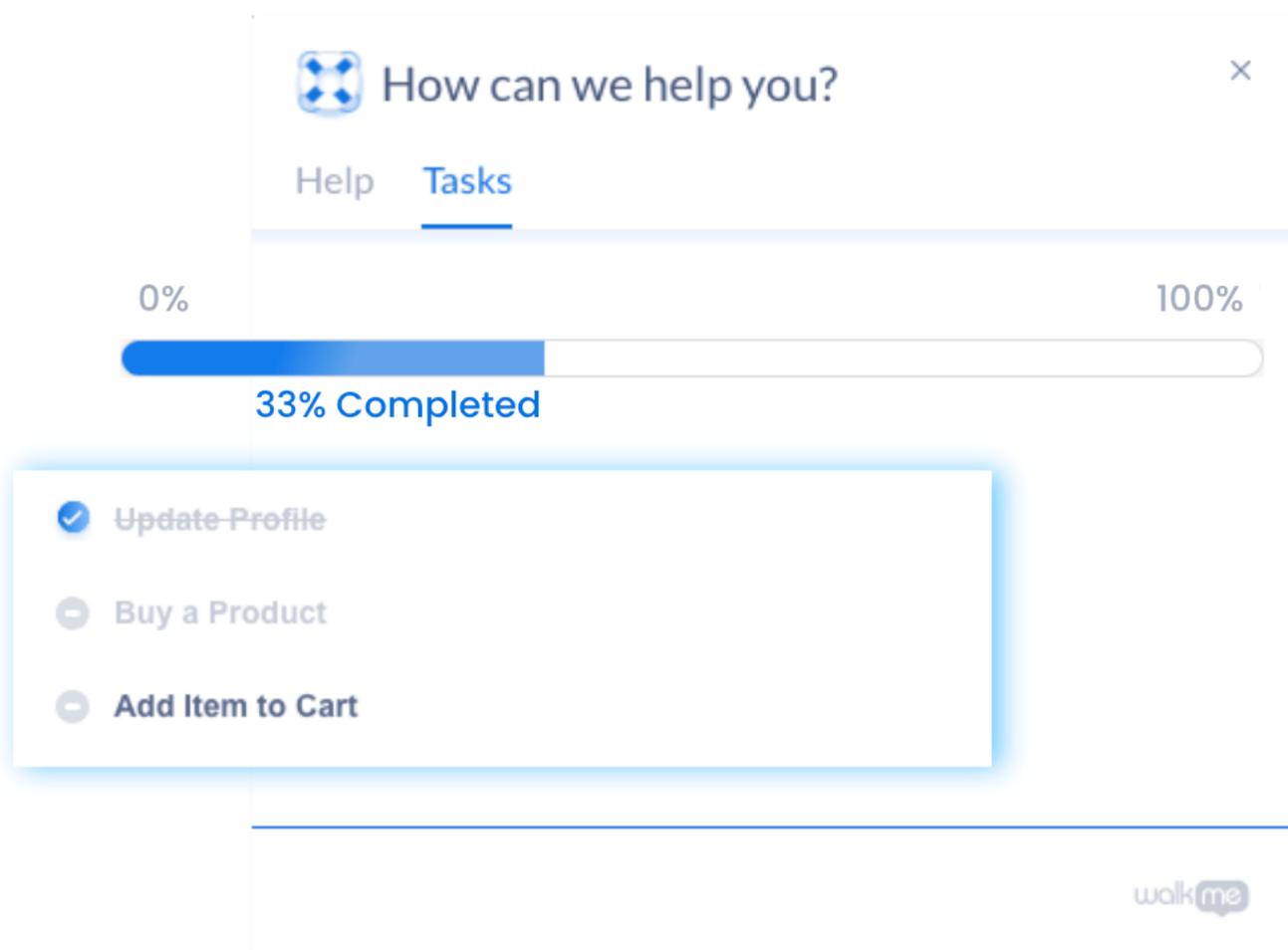


# Onboarding Tasks : Premiers pas

## Aperçu général

Tâches Onboarding peut être utilisé pour créer une checklist à des fins de formation, améliorer les taux de conversion des utilisateurs gratuits à payants ou accélérer l'adoption du produit.

Tâches Onboarding comprend des [Smart Smart Walk-Thrus](#), des ressources de vidéos et d'articles qui sont ajoutées à l'onglet Tâches dans le [menu WalkMe](#). Cette checklist permet aux utilisateurs de voir leur progression à mesure qu'ils passent à travers les tâches, améliorant l'expérience de l'utilisateur et les poussant à terminer plus de Tâches et à utiliser WalkMe.



How can we help you?

Help Tasks

0% 100%

33% Completed

- Update Profile
- Buy a Product
- Add Item to Cart

walkme

## □ Institut d'adoption numérique (DAI)

- Consultez le [cours Onboarding Tasks](#) (Tâches administratives) dans le DAI
- Vous n'avez pas encore de compte DAI ? [Inscrivez-vous ici](#)

## Cas d'utilisation

### Accélérer la formation

Donnez aux utilisateurs un chemin simple et direct pour compléter la formation. Par exemple, créez une liste des tâches avec toutes les tâches nécessaires qu'un nouvel employé peut commencer à faire telles que la création d'un profil, la lecture de la politique de l'entreprise, la signature des avantages sociaux et la création d'un compte de dépenses.

### Améliorer la conversion

Mettez fin à la confusion du client et rendez votre produit attrayant et simple. Par exemple, créez une liste de contrôle qui met en valeur les fonctionnalités de votre produit et incite les clients à agir.

### Promouvoir l'adoption de produits

Améliorez l'expérience client et augmentez le nombre de clients fidèles en stimulant leur engagement avec votre site. Par exemple, créez une liste de contrôle qui guide l'utilisateur à travers tous les processus nécessaires pour commencer.

## Comment ça marche

Les Tasks sur la liste Onboarding sont faites à base de Smart Walk-Thrus ou Ressources que vous avez déjà créés. Dans Editeur, vous créez une Tâche Onboarding et ajoutez un Smart Walk-Thru ou une Ressource.

Les Tâches Onboarding apparaissent dans le Menu dans un onglet séparé des autres éléments de menu. Lorsque l'utilisateur clique sur une tâche, WalkMe lancera le Walk-Thru ou la Ressource associée.

Au fur et à mesure que chaque tâche est achevée, les progrès de l'utilisateur seront mis à jour dans la barre de progression. Vous pouvez rayer les tâches après leur achèvement et autoriser la Session Playback si vous le souhaitez.

Lorsque vous créez une tâche, vous pouvez :

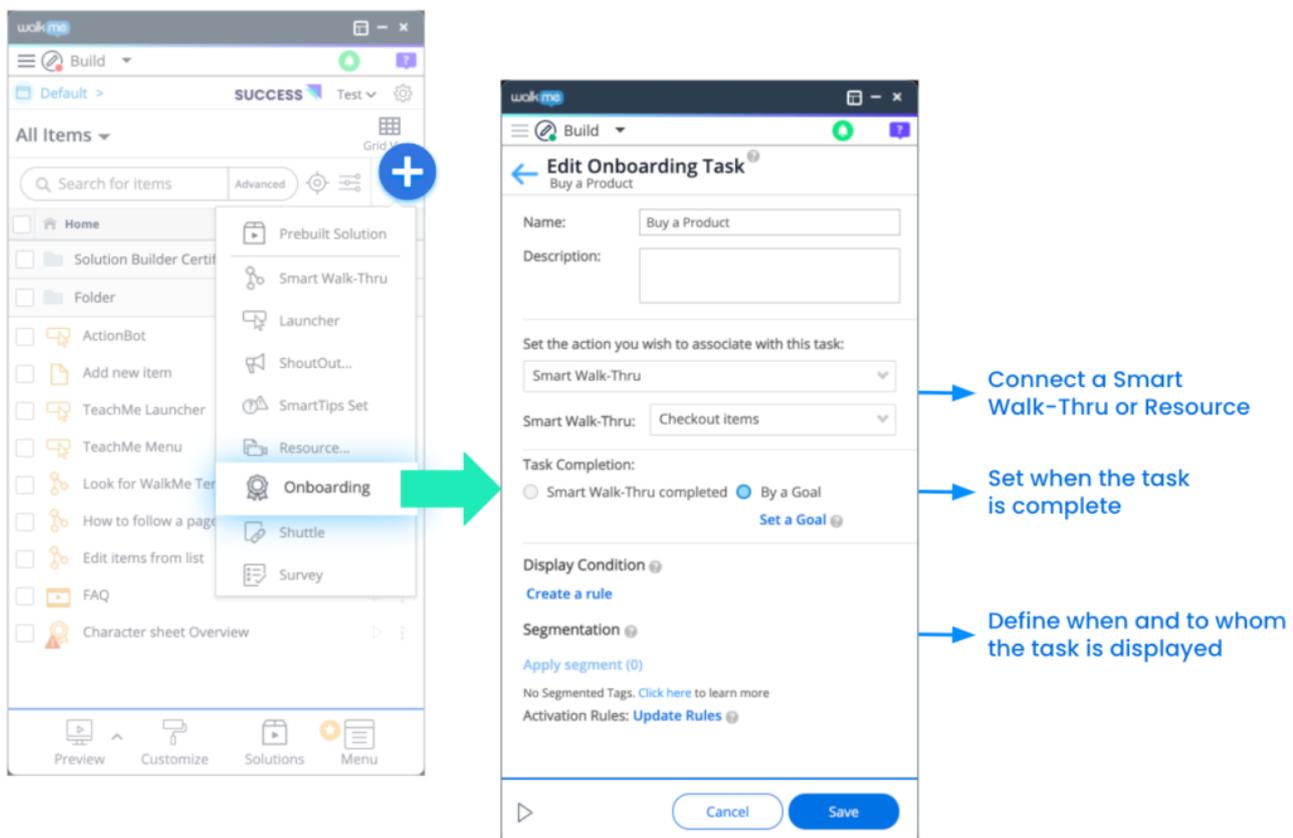
- Ajouter une description pour informer les utilisateurs de la tâche
- Définir un [objectif](#) pour déterminer quand la tâche sera considérée comme terminée
- Le segmenter pour le faire s'afficher pour des publics sélectionnés
- Ajouter une règle d'activation pour faire respecter un ordre dans lequel les utilisateurs

complètent les tâches

## Construire des Onboarding Tasks

### Étape 1 : créer une tâche d'onboarding

1. Dans l'Éditeur WalkMe, cliquez sur le symbol + de **Créer un nouvel article** et sélectionnez **Tâche Onboarding**.
2. Nommez la tâche.
  - Facultativement, vous pouvez ajouter une description qui sera visible pour l'utilisateur final.
  - **Remarque :** le nom de la tâche d'onboarding n'a pas besoin de correspondre au nom du Smart Walk-Thru ou de la ressource.
3. Sous **Définir l'action que vous souhaitez associer à cette tâche**, choisissez le type de contenu que vous souhaitez que Tâche Onboarding lance (Smart Walk-Thru ou Ressource).
4. Une fois que vous avez choisi l'action, sélectionnez l'élément pertinent dans le menu déroulant.
  - **Remarque :** Vous pouvez seulement choisir parmi des Smart Walk-Thrus et des Ressources préalablement créés.



The image shows two screenshots of the WalkMe editor. The left screenshot shows the 'All Items' menu with a '+' button and a list of items including 'Onboarding'. A green arrow points from the 'Onboarding' item to the right screenshot. The right screenshot shows the 'Edit Onboarding Task' configuration screen for a task named 'Buy a Product'. The configuration includes:

- Name:** Buy a Product
- Description:** (empty field)
- Set the action you wish to associate with this task:** Smart Walk-Thru
- Smart Walk-Thru:** Checkout items
- Task Completion:** By a Goal (selected), Smart Walk-Thru completed
- Display Condition:** Create a rule
- Segmentation:** Apply segment (0)
- Activation Rules:** Update Rules

Blue arrows point to specific configuration options with explanatory text:

- Connect a Smart Walk-Thru or Resource
- Set when the task is complete
- Define when and to whom the task is displayed

## Étape 2 : Définir un objectif

Sous la fin de la tâche, choisissez quand la tâche sera considérée comme terminée :

- **Smart Walk-Thru Terminé** : Lorsque cette option est sélectionnée, Tâche Onboarding la marquera comme terminée une fois que l'utilisateur aura terminé la dernière étape de Smart Walk-Thru.
- **Par un objectif** : Lorsque cette option est sélectionnée, Tâche Onboarding la marquera comme terminée une fois que l'utilisateur aura atteint le but défini.
  - **Pour fixer un objectif** :
    1. Cliquez sur **Définir un objectif**.
    2. Cliquez sur Set a Main Goal.
    3. Remplissez le [moteur de règle](#) si nécessaire.
    4. Cliquez sur **Terminé**.
    5. Cliquez sur **Done** à nouveau.

### Objectifs Smart Walk-Thru

Il est recommandé que tous les Smart Walk-Thrus aient des Objectifs. Si votre Smart Walk-Thru n'a pas d'objectifs, [ajoutez des objectifs à votre Smart Walk-Thru](#) avant de continuer à construire votre Tâche Onboarding.

## Étape 3 : Ajoutez des Conditions d'affichage / Segmentations / Règles d'activation (Facultatif)

Vous pouvez encore personnaliser quand, où et pour qui les tâches d'onboarding seront visibles en utilisant les actions suivantes :

### Conditions d'affichage

Les conditions d'affichage déterminent quand la tâche d'onboarding apparaîtra dans le menu.

Par exemple, si vous avez une liste d'onboarding pour aider quelqu'un à configurer un compte et que vous ne voulez pas de la tâche d'onboarding : modifiez le profil pour qu'elle soit visible uniquement lorsque l'utilisateur aura créé un compte.

**Les conditions d'affichage sont définies à l'aide du [moteur de règle](#).**

### Segmentations

Segmentez les tâches d'onboarding pour ne voir que les publics pertinents.

Par exemple, les gestionnaires pourraient avoir un compte différent de celui des autres.

**En savoir plus sur [les segmentations](#).**

## Activation Rules (règles d'activation)

Les règles d'activation déterminent quand l'utilisateur peut interagir avec la tâche d'onboarding. Contrairement aux conditions d'affichage, la tâche sera visible, mais elle est inactive jusqu'à ce que la règle ait été respectée.

Par exemple, vous ne voulez pas que quelqu'un ajoute une image de profil avant qu'ils n'aient terminé la tâche de création de compte. En savoir plus sur [les règles d'activation](#).

**Les règles d'activation sont définies à l'aide du [moteur de règle](#).**

## Étape 4 : ajouter les tâches Onboarding au menu WalkMe

Vos utilisateurs ne pourront pas voir vos Onboarding Tasks jusqu'à ce qu'elles soient ajoutées au Menu WalkMe.

Pour ajouter les Onboarding Tasks au Menu WalkMe, suivez le guide dans l'article [Menu WalkMe : Premiers pas](#).

## Objectifs

Les Goals (objectifs) sont un élément essentiel de la création d'une tâche. Une tâche comprend un Main Goal (objectif principal) et devrait être en relation avec vos indicateurs de performance clés. L'achèvement du Goal déterminera si la tâche sera supprimée de la liste des tâches dans le Player View (aperçu de lecture) pour l'utilisateur final. Le Goal déterminera également quand la tâche vous sera présentée comme achevée dans Insights.

### Créer un Goal

Par défaut, l'Objectif sera « Smart Walk-Thru terminé » ou « Ressource ouverte » mais nous vous recommandons de déterminer des Objectifs plus spécifiques pour les Smart Walk-Thrus. Ainsi, si l'utilisateur abandonne le Smart Walk-Thru à mi-chemin, mais termine néanmoins l'action souhaitée, il sera marqué comme complet et coché la liste d'Onboarding dans la vue de l'utilisateur final.

Les Onboarding Goals (objectifs administratifs) devraient être créés pour représenter l'achèvement de la tâche nécessaire ; par exemple, cela pourrait être un message spécifique qui apparaît dans le processus tel qu'un message d'achèvement ou une URL qu'ils atteindront. Assurez-vous de créer seulement des objectifs réalisables que l'utilisateur atteindra dans la Task.

## Comment WalkMe vérifie les Goals

Contrairement aux objectifs Smart Walk-Thru qui ne sont vérifiés qu'une fois Walk-Thru lancé, les objectifs Onboarding sont toujours vérifiés en arrière-plan, que l'utilisateur ouvre ou non le widget. Vous n'avez pas besoin de cliquer sur la tâche pour la rayer de la liste des tâches ; la tâche sera supprimée si l'utilisateur atteint l'objectif même si le Walk-Thru ou la tâche n'ont jamais été commencés. De cette façon, la checklist d'Onboarding montrera ses progrès à l'utilisateur même s'il n'a pas interagi avec votre Smart Walk-Thru.

## Considérations de performance

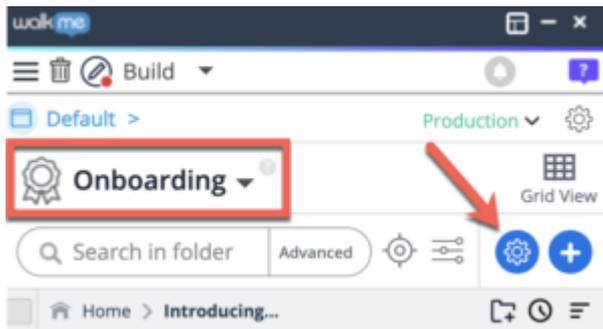
Le seul moment où WalkMe arrête la vérification des Onboarding Goals est quand ces derniers sont atteints. Comme les objectifs sont constamment vérifiés en arrière-plan, ils peuvent ralentir WalkMe. La meilleure pratique est d'utiliser jQuery ou une URL et pas des éléments à l'écran. Les Goals basés sur Rule Types (types de règles) optimiseront les performances de WalkMe sur un site.

## Goal Types (types d'objectifs)

Les Smart Walk-Thrus comprennent les Main Goals (objectifs principaux) et les Milestones (jalons) mais les tâches n'ont que des Main Goals. C'est parce que vous n'avez besoin que d'une action utilisateur qui va rayer la tâche dans la liste des tâches. Si vous souhaitez plus d'informations sur l'achèvement des tâches, vous pouvez créer des Milestones dans le Walk-Thru. Les Milestones sont particulièrement utiles pour comprendre le comportement des utilisateurs quand les Main Goals ne sont pas achevés. Si Analytics montre que les tâches ne sont pas achevées, vous pouvez vous référer aux Milestones que vous avez créés pour déterminer le point d'échec dans le Walk-Thru.

## Onboarding Settings

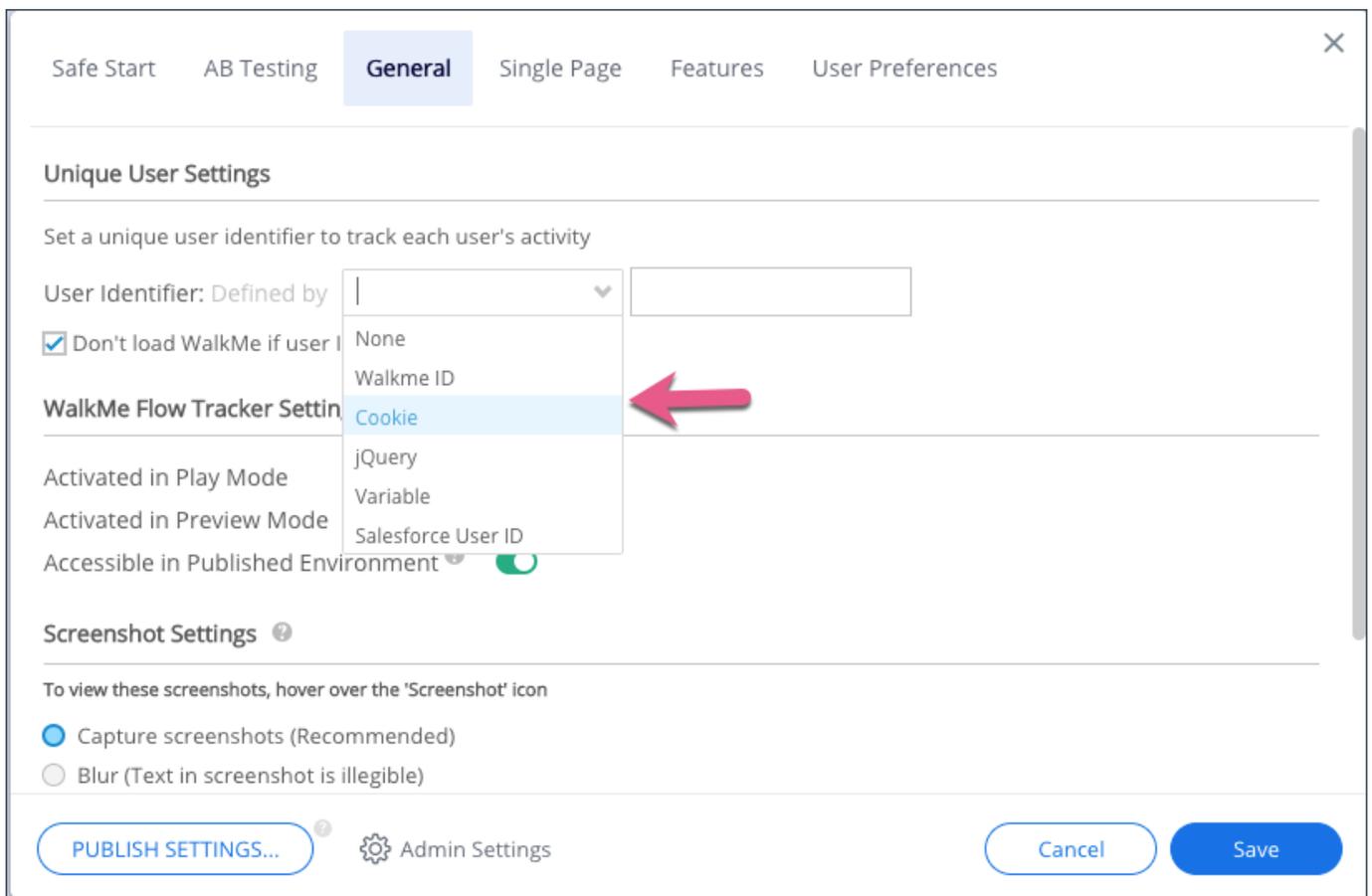
Les Onboarding Settings (paramètres d'embauche) s'appliquent à toutes les tâches créées dans l'application Onboarding qu'elles soient segmentées ou activées pour la lecture simultanée ou non. Ici, vous pouvez activer ou désactiver la liste de Tâche Onboarding, sélectionner une segmentation universelle, choisir de permettre aux utilisateurs de faire une relecture après qu'une tâche soit terminée et établir des objectifs à marquer comme terminés. « Display Only Onboarding in Menu » (Afficher uniquement Onboarding dans le Menu) supprimera l'onglet Aide dans le widget et ne gardera que l'onglet tâches.



Vous pouvez changer des éléments supplémentaires en ce qui concerne l'Onboarding dans l'onglet Publish (publier) dans le [l'Organisateur de Menu](#) y compris le nom de l'onglet Task, l'ordre dans lequel les tâches apparaissent dans la liste des tâches, et si l'onglet Help (aide) de l'onglet Task devrait être le premier onglet visible du côté de l'utilisateur final.

### User ID (identifiant utilisateur)

Pour avoir des analyses utiles, vous aurez besoin d'extraire l'identifiant utilisateur. L'identifiant de l'utilisateur vous permet de personnaliser les rapports dans Analytics pour voir qui a achevé la tâche et pour mettre en corrélation l'achèvement des tâches avec un utilisateur réel dans Analytics.

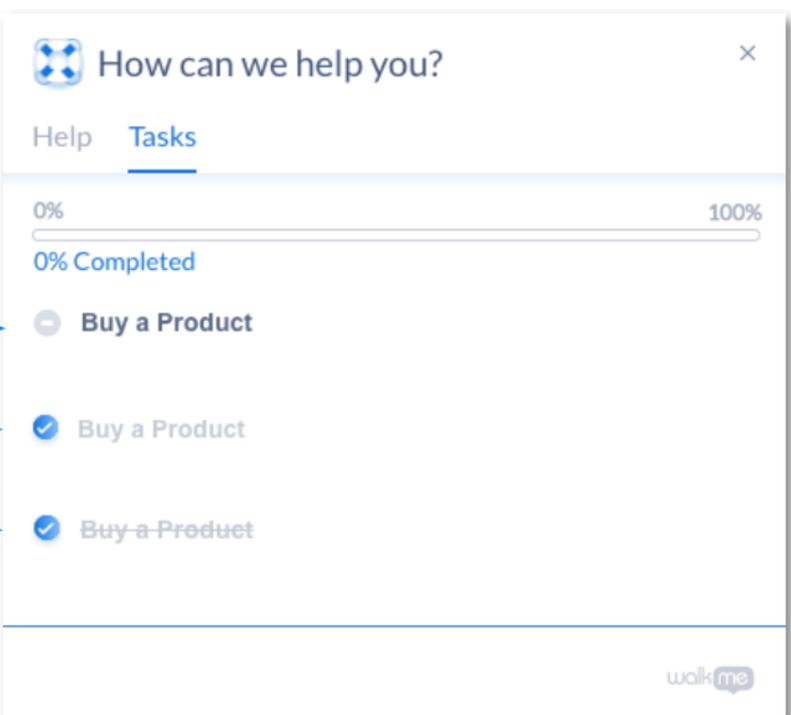


L'User ID peut être défini dans les WalkMe Settings.(paramètres WalkMe). Les identifiants d'utilisateur disponibles sont les suivants :

- None (aucun) - C'est l'User ID par défaut et il n'est recommandé ;
- WalkMe ID (identifiant Walkme) - Le WalkMe ID est généré par WalkMe et n'est pas la solution optimale pour collecter des informations utilisateur dans Analytics ;
- [Cookie](#) - Le site définit un cookie avec un identifiant utilisateur unique.  
Remarque : Lorsque l'utilisateur supprime ses cookies ou utilise un navigateur différent, les tâches seront réinitialisées ;
- [jQuery](#) - Utilisez les sélecteurs jQuery pour identifier les informations utilisateur uniques sur le site si possible. Par exemple, une adresse électronique que vous pouvez trouver en utilisant des sélecteurs ;
- [Variable](#) - Utilisez une variable JavaScript qui est en corrélation avec un User ID. C'est le choix le plus courant pour les variables d'embauche ;
- [Salesforce](#) - Salesforce UID qui apparaîtra dans Analytics comme une série de chiffres et de lettres aléatoires et, à moins que vous ayez le moyen de le traduire, utiliser Salesforce for User ID ne sera pas en mesure de fournir des analyses utiles.

## Le produit fini

Voici un exemple de ce que votre utilisateur final verra quand vous aurez créé une liste de tâches :

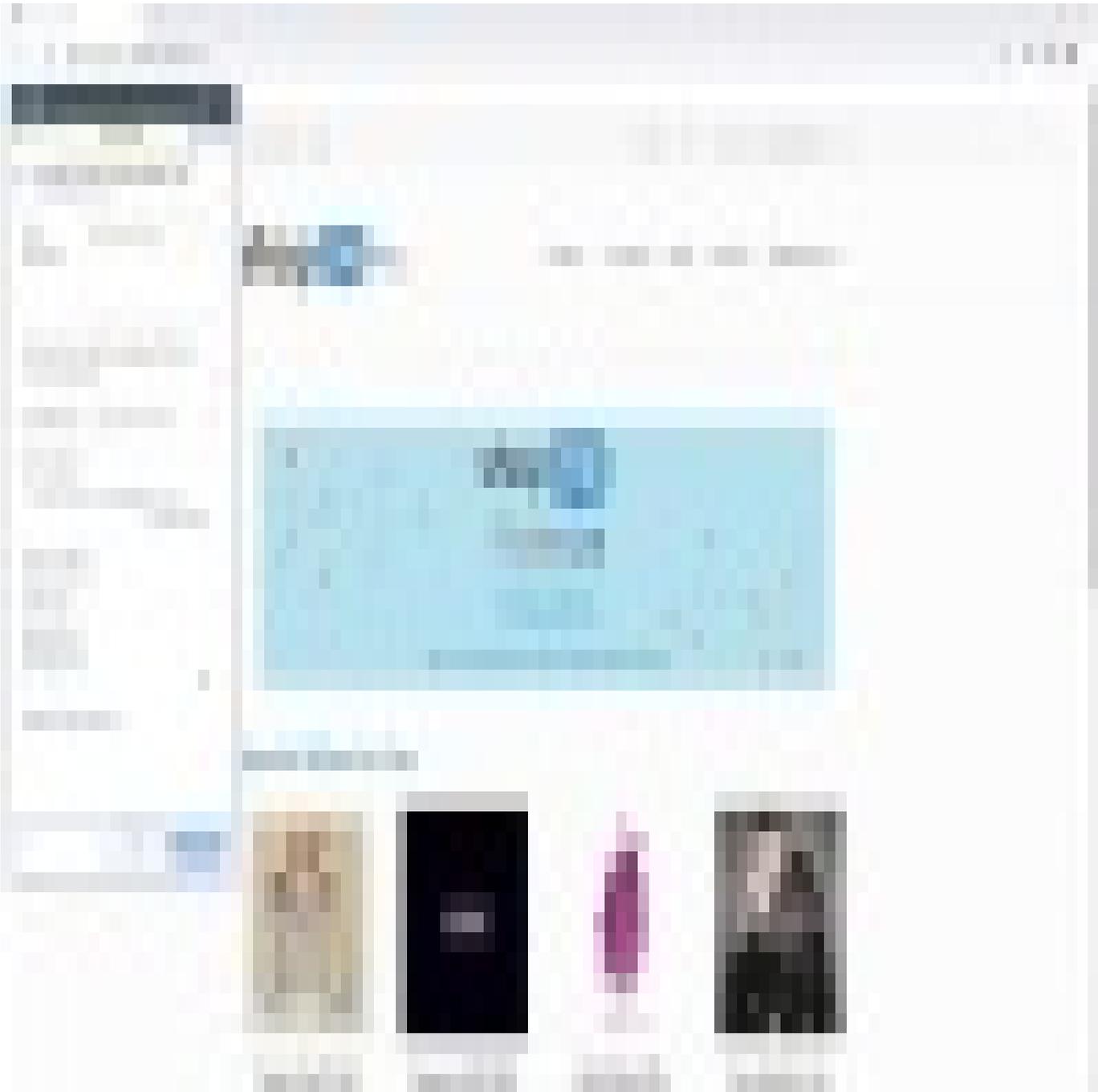


Active Task, incomplete →

Completed Task →

Completed Task, strike out →

## Vidéo des meilleures pratiques Onboarding





Pour voir plus de vidéos des conseils du mardi sur WalkMe World, [cliquez ici](#).