

Le lien permanent ne fonctionne pas.

Problème

Mes liens permanents WalkMe ne fonctionnent pas comme prévu. Quel est le problème ?

Solution

Il existe plusieurs causes différentes qui peuvent être attribuées à l'échec des liens permanents :

1. Les paramètres du lien permanent ne sont pas conservés.
2. Le lien permanent n'est pas configuré correctement.
3. Le lien permanent doit être ajusté.
4. Le contenu n'a pas encore été publié dans cet environnement.
5. WalkMe ne se charge pas sur le site.

Les paramètres du lien permanent ne sont pas conservés

Certains sites annuleront les paramètres lors d'une redirection. Par exemple, si vous essayez d'aller sur <https://www.yourdomain.com?walkme=12345>, vous pouvez être redirigé simplement vers <https://www.yourdomain.com>.

Cela est également très fréquent lorsque les sites invitent à se connecter avant de rediriger. Ce comportement n'est **pas** causé par WalkMe et ne peut pas être résolu du côté de WalkMe.

Si c'est votre situation et si vous essayez d'utiliser des liens permanents sur votre propre application (et pas sur une application tiers), vous devrez parler avec les développeurs de votre site afin de modifier le comportement de redirection de votre site pour que les paramètres puissent être conservés.

Le lien permanent n'est pas configuré correctement.

Les liens permanents sont structurés différemment pour les Smart Walk-Thrus, Classic Walk-Thrus et ShoutOuts. Le paramètre doit toujours venir tout à la fin de l'URL **exacte** sur laquelle vous essayez de lire le contenu.

- Dans les Classic Walk-Thrus, vous pouvez trouver le bon paramètre du lien permanent dans Paramètres -> Engagement -> Lien permanent.

- Dans les Smart Walk-Thrus, vous pouvez trouver le bon paramètre du lien permanent dans l'onglet « Initiateurs » (pas dans les Paramètres) -> Lien permanent.
- Dans les ShoutOuts, vous pouvez trouver le bon paramètre du lien permanent dans les options de ShoutOut - >Engagement - >Lien permanent.

Le lien permanent doit être ajusté.

S'il y a déjà un point d'interrogation « ? » dans l'URL que vous essayez d'ajouter au paramètre de WalkMe, vous devrez modifier le paramètre de WalkMe pour utiliser une esperluette « & » à la place.

Par exemple, si vous essayez de créer le lien permanent suivant, il ne fonctionnera pas :

<https://example.com?settings?walkme=12345>

La bonne façon de le configurer serait la suivante :

<https://example.com?settings&walkme=12345>

Le contenu n'a pas été publié dans l'environnement que vous testez.

Lorsque vous testerez un lien permanent pour la première fois, vous devrez confirmer que vous avez publié votre Smart Walk-Thru, Classic Walk-Thru ou ShoutOut dans l'environnement dans lequel vous effectuez un test.

Par exemple, si vous essayez d'utiliser le lien permanent dans votre environnement de test, vous devrez vérifier que vous avez publié le contenu pertinent dans l'environnement de test.

WalkMe ne se charge pas sur le site.

Si vous ne voyez pas d'autre contenu WalkMe se charger sur la page où votre lien permanent est censé fonctionner, vous devrez confirmer que WalkMe se charge correctement.

Consultez l'article [ici](#) pour plus d'aide au dépannage.