

Le Widget WalkMe n'apparaît pas

Problème

Le widget WalkMe sur mon site apparaît par intermittence ou n'apparaît pas du tout. Qu'est-ce qui se passe ?

Solution possible

Il existe quelques paramètres qui peuvent faire que votre widget n'apparaîtra pas. Jetez un oeil à chacun d'entre eux pour trouver la solution :

Est-ce que votre Éditeur est ouvert ?

Votre Widget et votre contenu publié n'apparaîtra pas lorsque l'Éditeur est ouvert. Fermez d'abord l'Éditeur et redémarrez votre navigateur pour voir votre contenu WalkMe publié.

Est-ce que votre Éditeur de Menu est vide ?

Si vous n'avez pas rempli de contenu l'organisateur de menu et l'avez publié, alors le Widget n'apparaîtra pas.

Comment trouver l'Organisateur de Menu :

1. Allez sur la Console > de menu de la console, ou suivez ce lien : console.walkme.com/menu
2. Ajouter **du contenu** à l'organisateur de menu.
3. Cliquez sur **Publier**.

Si l'Organisateur de Menu est vide, cela signifie qu'aucun élément n'a été publié et que le widget WalkMe n'apparaît pas. Une fois que vous avez créé et publié des Walk-Thrus et qu'ils apparaissent dans l'Organisateur de Menu sur la droite, le Widget sera présent.

[En savoir plus sur l'ajout de contenu et de la publication.](#)

Est-ce que votre Widget est segmenté pour n'apparaître que pour certains utilisateurs ?

Si votre Widget est segmenté pour apparaître à des utilisateurs spécifiques ou dans certains scénarios uniquement, cela peut être la cause fondamentale du problème.

Comment examiner et ajuster les règles de segmentation du Widget :

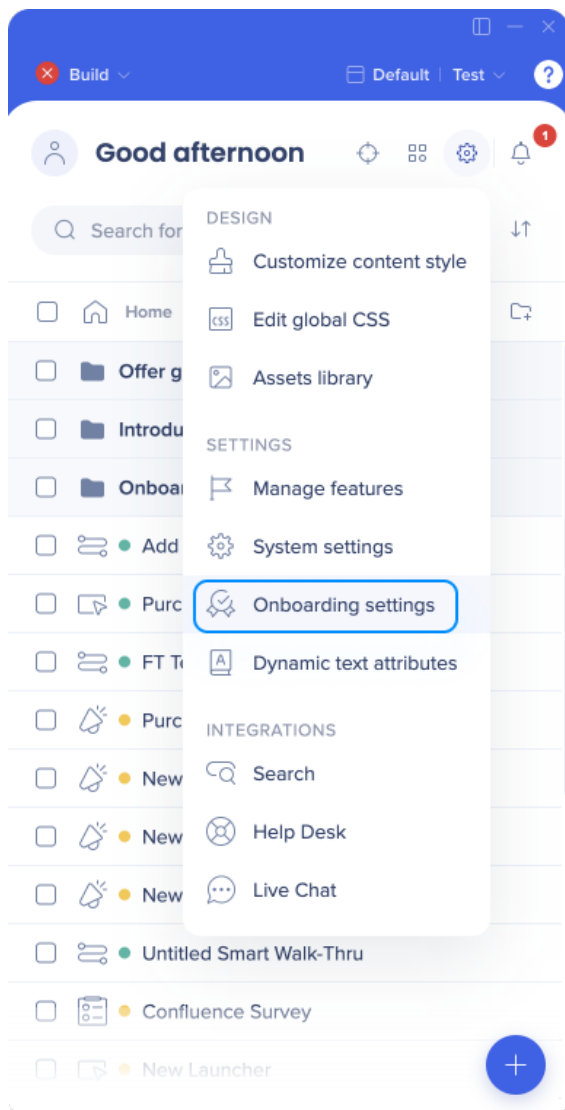
Depuis l'**éditeur**,

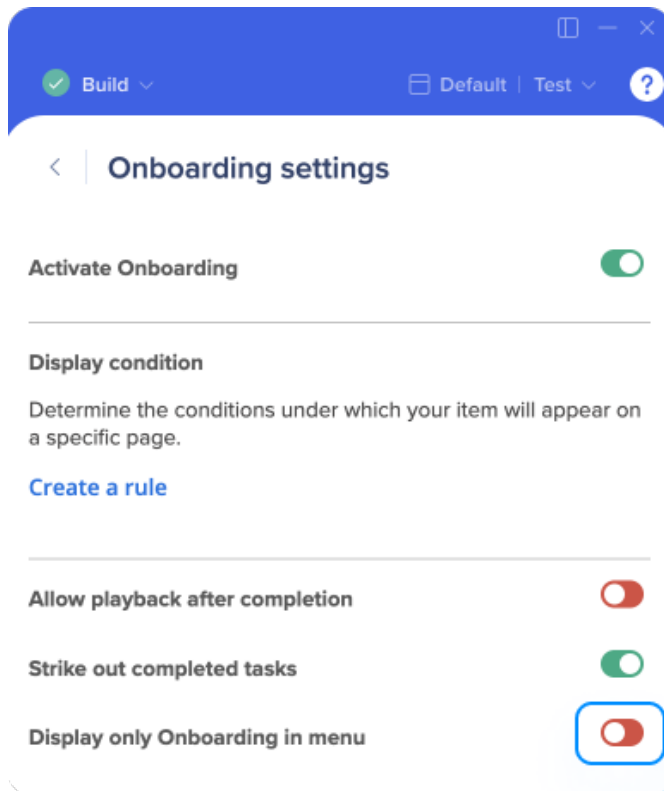
1. Cliquez sur l'onglet **Personnaliser** l'onglet
2. Dans le **lecteur de personnalisation**, cliquez sur l'onglet **Paramètres**
3. Allez sur **les conditions d'affichage** et examinez s'il existe des règles qui empêchent votre Widget d'apparaître
4. Effectuez une publication vierge dans votre environnement souhaité en suivant ces étapes :
 1. Cliquez sur l'onglet Publish.
 2. Cliquez sur Publish
 3. Désélectionner tous les Walk-Thrus.
 4. Sélectionnez l'environnement souhaité.
 5. Cliquez sur Publier pour Test et Production.

Est-ce que votre Menu du lecteur configuré pour n'afficher que l'Onboarding ?

Si votre Menu du lecteur est défini pour ne montrer que l'Onboarding et qu'il n'y a aucune tâche Onboarding publiée, le Widget n'apparaîtra pas.

Le menu apparaîtra vide si aucun contenu n'est publié ou s'il n'y a pas d'éléments d'onboarding dans le menu.





1.

Comment activer ou désactiver l'affichage Onboarding uniquement :

1. Dans l'**éditeur**, cliquez sur le menu déroulant **Tous les éléments** > sélectionnez **Onboarding**
2. Cliquez sur l'icône des **paramètres** bleu.
3. Désactiver ou activer le bouton bascule pour **l'unique affichage d'Onboarding dans le menu**.

Est-ce que WalkMe est activé sur votre site ?

Pour déterminer si WalkMe est activé sur votre site :

1. Ouvrez les outils de développement (appuyez sur F12 ou un clic droit sur > Inspecter l'élément).
2. Sélectionnez l'onglet de la console.
3. Dans la console, saisissez WalkMeAPI et cliquez sur Entrer. S'il n'y a aucune erreur ou aucun message indéfini, alors WalkMe peut être appelé.
4. Si WalkMe peut être appelé, il est activé sur votre site. S'il ne peut pas être appelé, WalkMe n'est pas activé sur votre site. Continuez à vérifier d'autres possibilités.

Si WalkMe est activé via le Snippet, y a-t-il un problème avec le code ?

Si vous avez intégré le Snippet à votre site, assurez-vous que le Snippet est correctement intégré en examinant les étapes suivantes :

1. Allez sur l'onglet Publier > le Snippet et assurez-vous que WalkMe est activé :
<http://screencast.com/t/JMIVh3CH>
2. Assurez-vous que le Snippet de production est intégré à votre production.
3. Assurez-vous que votre Snippet de test est intégré dans votre environnement de test.

Si WalkMe est activé via une extension, est-ce que de nouvelles URL ont été ajoutées à vos processus ?

Si vous utilisez une extension pour déployer WalkMe et vous avez ajouté de nouvelles URL à vos processus qui n'ont pas été prises en compte lors de la création de l'extension, adressez-vous à votre gestionnaire de succès client pour obtenir de l'aide.

Le contenu (par opposition au widget lui-même) est-il segmenté pour ne s'afficher que pour certains utilisateurs ?

Si votre contenu est segmenté pour apparaître pour des utilisateurs spécifiques ou dans certains scénarios seulement, y compris l'ajout de ce contenu segmenté à un onglet de menu spécifique, cela peut être la racine du problème.

Vous devrez peut-être ajuster les règles pour le contenu donné pour pouvoir examiner le contenu dans un environnement publié.

Vous avez besoin d'une assistance supplémentaire ? [Contactez le Centre d'assistance](#).