

Aperçu du déploiement WalkMe

Aperçu rapide

Lorsque vous déployez WalkMe, vous pouvez intégrer le lecteur de Snippet directement dans le code de votre site web ou vous pouvez utiliser l'extension WalkMe. L'extension WalkMe peut être téléchargée par vos utilisateurs finaux ou déployée en masse par votre service informatique.

▣ Institut d'adoption numérique

- Suivez le cours **Déployer WalkMe pour vos utilisateurs finaux** dans le programme de formation dédié aux [configurations techniques](#).
- Vous n'avez pas encore de compte DAI ? [Inscrivez-vous ici](#).

Snippet WalkMe

Ajouter le lecteur Snippet au HTML de votre site

Pour de nombreux clients, installer le Snippet directement dans le code HTML de leur site est la meilleure solution. Installer le Snippet directement dans le code HTML permet à WalkMe d'apparaître à tous les utilisateurs qui visitent le site. Cette option est particulièrement populaire pour les applications externes puisque les utilisateurs n'ont pas besoin de télécharger ou d'installer quoi que ce soit pour que WalkMe apparaisse.

Les clients doivent avoir accès au code de leur site web/appli pour ajouter le lecteur de Snippet directement sur leur site. Le code Snippet lui-même est accessible à partir de l'Éditeur et est unique pour chaque compte.

WalkMe Enabled 

Copy and paste the following code on to every page for which you want to enable WalkMe. The snippet must go between the <head> and </head> tags of a page.

```
<script type="text/javascript">(function() {var walkme = document.createElement('script'); walkme.type = 'text/javascript'; walkme.async = true; walkme.src = 'https://cdn.walkme.com/users/ /walkme_ _https.js'; var s = document.getElementsByTagName('script')[0]; s.parentNode.insertBefore(walkme, s); window._walkmeConfig = {smartLoad:true; });</script>
```

[Copy Code](#)

Modèle SaaS WalkMe (méthode recommandée)

Dans le modèle SaaS WalkMe, le logiciel WalkMe est hébergé sur Amazon Web Services (AWS). Les serveurs WalkMe sont situés dans le Computer Elastic Cloud (EC2), tandis que le contenu WalkMe et les détails Logic sont stockés sur Amazon Relational Database Service (RDS).

Tout contenu publié est enregistré sur Amazon Simple Storage Service (S3) et est instantanément déployé dans Akamai's Content Delivery Network (CDN) pour des taux de téléchargement rapides pour tous les utilisateurs finaux WalkMe. Cette architecture ne nécessite aucune mise en œuvre de la part de nos clients qui doivent seulement ajouter le Snippet WalkMe sur les pages HTML de leur site web ou déployer l'extension WalkMe sur le web pour leurs utilisateurs finaux.

Modèle auto-hébergé WalkMe

Contrairement au modèle Pure SaaS où les données du contenu WalkMe sont stockées sur Amazon, le modèle Auto-hébergé permet à nos clients de stocker les dossiers de contenu WalkMe sur leurs propres serveurs web. Cela permet aux utilisateurs finaux de télécharger à la fois le site web de l'utilisateur final et les données WalkMe provenant du même serveur web.

Dans le [modèle Auto-hébergé](#), la création de contenu se produit toujours sur les serveurs WalkMe. Pour obtenir et pour accueillir les fichiers de contenu WalkMe créés lors de chaque événement publié, le client doit télécharger ces fichiers à partir de WalkMe Insights et les mettre manuellement sur le serveur local sélectionné. Une autre méthode pour télécharger manuellement est de télécharger un nouveau colis est de contacter l'API auto-hébergé WalkMe pour demander une nouvelle copie du colis auto-hébergé.

Pour accéder à l'API auto-hébergé WalkMe, veuillez contacter votre équipe WalkMe.

Comme il est auto-hébergé, le client sera responsable de la mise en cache des fichiers de données WalkMe. Sauf si cela est nécessaire, les délais de cache des fichiers de données WalkMe devront être ajustés à leurs délais de mise en cache sur nos serveurs S3 :

1. Fichier Snippet (par exemple, walkme_ad62641c4a1949d6aabaf3291de28bd_hhttps.js), le délai de mise en cache devra être d'1 jour (max-age = 86400)
2. Paramètres fichier (settings.txt)
Pour l'environnement Production ou personnalisé : le délai de mise en cache devra être de 15 minutes (max-age = 900). Pour le Test ou le Succès : le temps de mise de cache devra être de 5 minutes (max-age = 300).
3. Dossiers de données (par exemple, data_c3fe4caa6b45405aa33e0bfe600b7d75.js, data_c3fe4caa6b45405aa33e0bfe600b7d75_es.js) : le délai de mise en cache devra être d'1 an (max-age = 31536000)
4. Fichier Widget (par exemple, widget_02449c3b1fe64510b82af00cc417d485.js) : le délai de mise en cache devra être d'1 an (max-age = 31536000)
5. Fichier Walkme_config (par exemple, walkme_config_bbd8ad778afd45f525677b5a17.js) : le délai de mise en cache devra être d'1 an (max-age = 31536000)
6. Fichiers Lib (fichiers Bibliothèque) (tous les fichiers du dossier lecteur / bibliothèque , par exemple maketututor_lib_3320.js) : le délai de mise en cache devra être d'1 an (max-age = 31536000)
7. Fichiers Ressources (tous les fichiers du dossier lecteur/ressources, par exemple wjQuery14231.js) : le délai de mise en cache devra être d'1 an (max-age = 31536000)
8. Fichier Widget (par exemple, widget_02449c3b1fe64510b82af00cc417d485.js) : le délai de mise en cache devra être d'1 an (max-age = 31536000)

Pour plus d'informations sur la configuration de vos serveurs pour l'auto-hébergé, veuillez consulter notre [article Centre d'Assistance](#).

Injection via Tag Manager

Si vous avez Google Tag Manager en place, ou tout autre Tag Manager comme Adobe Tag Manager ou Tealium, intégrer le Snippet WalkMe dans le HTML de votre site web devrait vous simplifier la tâche puisque vous n'avez plus besoin d'intégrer le Snippet sur chaque page.

Vous aurez juste à ajouter un nouveau script sous votre Tag Manager, à ajouter votre Snippet WalkMe sans les balises de <script> et à vous assurer qu'il est réglé pour être injecté sur toutes les pages.

Pour plus d'informations sur Google Tag Manager, veuillez consulter notre [article Centre d'Assistance](#).

Méthodes de déploiement

Extension du lecteur WalkMe

L'extension du lecteur est une option pour les clients qui ne sont pas en mesure de coller le code directement dans le code source de leur site. L'extension du lecteur est installée localement sur le

navigateur de chaque utilisateur et injecte le Snippet dans le code de chaque page chargée. Il existe plusieurs méthodes d'installation de l'extension du lecteur, décrites ci-dessous.

Distribution en masse

Pour les clients qui n'ont pas accès au code de leur application, nous vous recommandons d'utiliser l'extension du lecteur et de le déployer par le biais de l'installation de masse. L'installation en masse ne nécessite aucune action de la part des utilisateurs finaux, elle augmente l'adoption et est facilement mise en œuvre et contrôlée par votre service informatique.

D'un niveau élevé, le déploiement en masse est effectué en utilisant des scripts d'automatisation, des fonctionnalités de déploiement intégré et des outils de gestion internes tels que SCCM, G-Suite or GPO pour activer l'extension WalkMe sur vos navigateurs d'utilisateur final.

Le déploiement s'effectue en deux temps :

1. Installation : Déployez le colis d'extension à vos utilisateurs finaux. Cela signifie placer l'extension dans les navigateurs de vos utilisateurs finaux, généralement avec une extension MSI (extension « générique ») pour Firefox ou Internet Explorer, ou via CRX s'ils utilisent Chrome (pour mettre en œuvre l'existence sur la boutique Chrome).
2. Configuration : Configurer l'extension pour charger des éléments publiés à partir de l'Éditeur WalkMe de votre entreprise. Identifiez les paramètres de profil par le biais du registre (par les cookies, les paramètres de navigateur ou les clés de registre).

Un guide de l'extension Master détaillé vous sera fourni par votre équipe WalkMe.

Le programme d'installation All in One

Le programme d'installation All-in-One (tout-en-un) de WalkMe aide les équipes du service informatique à déployer facilement l'extension du Master WalkMe sur tous les types de navigateur grâce à un seul fichier d'installation. Le programme d'installation All-In-One aide les nouveaux utilisateurs à achever facilement le processus de déploiement en masse, en offrant une installation simple grâce à un seul fichier, ce qui permet l'utilisation d'un multi-navigateur et de réduire les erreurs et les défaillances de déploiement. Il suffit que vous ou votre équipe informatique exécutiez le programme et il sera automatiquement installé sur les ordinateurs pertinents.

Navigateurs pris en charge :

	Internet Explorer	Edge	Safari (12v and up)	Firefox	Chrome
Windows	✓	✓		✓	✓
Mac			✓	✓	✓

Prérequis :

- Pour correctement mettre en œuvre WalkMe en utilisant le programme d'installation All-In-One (AIO), les conditions suivantes doivent être respectées :
- L'extension du Master ne doit pas être installée pour n'importe quel navigateur, qu'elle soit installée manuellement ou grâce au déploiement en masse (il est impératif que ce soit pour Internet Explorer).
- Si une extension du Master est installée sur n'importe quel navigateur, veuillez vous assurer de la retirer avant d'installer WalkMe en utilisant AIO.

Plus d'informations sur le programme d'installation All-In-One peuvent être trouvées dans notre [article Centre d'Assistance](#).

Installation manuelle

Lorsque l'installation en masse de l'extension du lecteur n'est pas possible, les utilisateurs peuvent installer l'extension manuellement. Pour installer manuellement l'extension du lecteur, les utilisateurs sont redirigés vers une URL unique avec la page d'installation de l'extension du lecteur. Sinon, en fonction de la plateforme, les utilisateurs sont en mesure d'utiliser la solution du programme d'installation de colis décrite ci-dessous.

Pour les plateformes sélectionnées, nous pouvons créer une bannière qui sera affichée et qui encouragera l'utilisateur à cliquer dessus pour télécharger/installer l'extension du lecteur. Nous prenons en charge cette méthode pour les applications suivantes :

- Salesforce
- SuccessFactors
- Office365
- Microsoft Dynamics

Veillez informer votre équipe WalkMe du type de déploiement que vous désirez.