

Méthodes d'engagement

Comment aimeriez-vous que les utilisateurs aient accès à Smart Walk-Thrus ? WalkMe propose une grande variété de méthodes pour vous permettre de fournir une formation, une assistance et une promotion à vos utilisateurs. Cet article vous aidera à découvrir les différentes manières dont les utilisateurs peuvent interagir avec votre Smart Walk-Thrus et d'autres ressources WalkMe.

En quelques mots

Création une mise en œuvre réussie est bien plus que la création d'un ensemble de Smart Walk-Thrus qui guident les utilisateurs à travers des processus importants. Une mise en œuvre réussie est une solution complète qui tire parti de la suite complète d'applications et de fonctionnalités WalkMe pour fournir aux utilisateurs l'assistance dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin et de la manière dont ils en ont besoin.

Certaines méthodes d'engagement nécessitent plus d'initiative de la part des utilisateurs, et d'autres moins. En fonction de votre objectif commercial, réfléchissez à la manière dont les utilisateurs accéderont de la manière la plus constructive aux ressources mises à leur disposition dans WalkMe. Voici quelques suggestions de méthodes qui peuvent être utilisées par objectif commercial :

1. **Utilisez WalkMe pour réduire les appels d'assistance** : Utilisez des méthodes d'engagement qui permettent aux utilisateurs d'accéder à l'assistance en cas de besoin. Configurez et organisez le menu du lecteur de manière à ce qu'il soit facile à utiliser et naviguer jusqu'au Smart Walk-Thru ou à la ressource d'assistance dont vous avez besoin, devenant ainsi un centre d'assistance 24 h/24 et 7j/7. Créez un ShoutOut encourageant les nouveaux utilisateurs à consulter le soutien mis à leur disposition dans WalkMe. Placez les Launchers là où vous pensez que les utilisateurs peuvent avoir besoin d'une assistance immédiate.
2. **Utilisez WalkMe pour l'intégration et la formation** : utilisez des méthodes d'engagement qui encouragent les utilisateurs à suivre une formation et à prendre connaissance des ressources d'apprentissage. Utilisez les listes d'Onboarding pour inciter les utilisateurs à compléter le Smart Walk-Thrus qui leur apprendra les processus importants. Promouvoir Onboarding avec un ShoutOut. Suivez une formation formelle sur un processus avec un e-mail Permalink qui lancera le site et démarrera un Smart Walk-Thru donnant à l'utilisateur un rappel sur ce qu'il a appris. Définissez un Smart Walk-Thru pour être lu automatiquement au moment approprié afin d'informer les utilisateurs sur une nouvelle fonctionnalité.
3. **Utilisez WalkMe pour promouvoir les utilisateurs gratuits en payants** : Utilisez des méthodes d'engagement qui nécessitent moins d'initiative de la part de l'utilisateur. Par exemple, configurez une bulle de bienvenue pour qu'elle s'affiche automatiquement dès qu'un utilisateur accède à votre site Web, offrant une assistance et se concentrant sur la partie que

vous souhaitez mettre en évidence. Cette méthode proactive encourage un utilisateur à emprunter un chemin spécifique plutôt que de compter sur lui pour trouver son chemin sur votre site Web. Placez les Launchers à des endroits stratégiques pour garantir un engagement maximal avec votre site. Utilisez Onboarding pour mettre en évidence les fonctionnalités clés de votre plateforme.

Les méthodes d'engagement disponibles avec un Smart Walk-Thru sont les suivantes :

- **Menu du lecteur** : placez le Smart Walk-Thru dans le menu du lecteur. Le menu du lecteur permet aux utilisateurs de demander de l'aide lorsqu'ils en ont besoin
- **ShoutOut** : utilisez un ShoutOut avec un bouton d'action pour démarrer un Smart Walk-Thru. Les ShoutOuts créent un puissant appel à l'action pour démarrer le Smart Walk-Thru
- **Auto Play** : configurez un Smart Walk-Thru pour commencer automatiquement. Auto Play garantit que votre utilisateur fera l'expérience du Smart Walk-Thru
- **Launcher** : placez un Launcher démarrant le Smart Walk-Thru sur la page correspondante. Les Launchers permettent aux utilisateurs de trouver facilement de l'aide là où ils en ont besoin
- **Onboarding List** : associez un Smart Walk-Thru à une tâche. Les tâches obligent les utilisateurs à suivre un processus dans le cadre de leur formation
- **Permalien** : créez un lien permanent qui ouvrira votre site et lancera le Smart Walk-Thru. Les permaliens permettent aux utilisateurs d'accéder au Smart Walk-Thru via un e-mail ou un site d'assistance externe

Continuez à lire pour plus d'idées sur les méthodes d'engagement qui vous conviennent.

Comment ça marche

Menu de lecteur

Le menu du lecteur apparaît dans l'onglet Aide du widget et constitue un référentiel central pour tous les Smart Walk-Thrus, les Ressources et les Shuttles. Cet élément apparaîtra automatiquement dans le menu du lecteur lorsqu'il sera publié après avoir été créé. Vous pouvez choisir de ne pas l'afficher dans le menu du lecteur en le supprimant de l'organisateur de menus.

Les utilisateurs peuvent rechercher le menu du lecteur pour tout ce qu'ils ont besoin, ils n'ont pas besoin de compter sur la recherche extérieure pour remplir leurs tâches. Les visiteurs et les utilisateurs d'essai gratuits, qui ne connaissent pas votre site Web, peuvent simplement rechercher de l'aide et démarrer les didacticiels pertinents pour divers processus. De cette manière, le menu du lecteur devient une base de connaissances intégrée et un outil de recherche où toutes les informations d'assistance pertinentes sont hébergées en un seul endroit.

Il y a plusieurs choses à garder à l'esprit concernant les utilisateurs de Smart Walk-Thrus via le menu du lecteur.

Considérez l'expérience utilisateur d'interaction avec le menu du lecteur ; plus ils sont utilisables, plus ils sont susceptibles de l'utiliser. Les utilisateurs sont plus susceptibles d'utiliser les éléments du menu du lecteur s'ils ont des noms simples et clairs. Qu'il s'agisse de « Comment créer un Lead », « Créer un Lead » ou « Création d'un Lead », restez cohérent avec les conventions de dénomination. Pour Smart Walk-Thrus destiné au marketing ou à la promotion, vous pouvez utiliser un nom plus visible, par exemple, « Entrez pour gagner ! » Vous pouvez également ajouter une description si vous le souhaitez pour fournir des informations supplémentaires.

Tenez compte de la manière dont les utilisateurs sont susceptibles d'utiliser le menu du lecteur et personnalisez les affichages Smart Walk-Thru en conséquence. Vos utilisateurs consultent-ils le menu du lecteur par curiosité pour en savoir plus sur votre site ? Ces utilisateurs sont plus susceptibles de faire défiler le menu du lecteur, ce qui rend particulièrement important l'utilisation de la segmentation afin que seuls les éléments pertinents apparaissent et qu'ils ne soient pas submergés d'informations. Les utilisateurs sont-ils susceptibles de rechercher une aide au dépannage ? Ces utilisateurs sont plus susceptibles d'utiliser le champ de recherche pour trouver le Smart Walk-Thru qui les intéresse que de faire défiler. Assurez-vous que les mots-clés appropriés sont définis.

Le menu du joueur seul n'est peut-être pas toujours la meilleure méthode d'engagement. Par exemple, si un utilisateur ne sait pas qu'un Smart Walk-Thru existe, pense à le rechercher ou pense qu'il en a besoin, essayez une autre méthode qui nécessite moins d'initiative de l'utilisateur, comme un Launcher ou un ShoutOut. Si un Smart Walk-Thru n'est pertinent que dans une situation très particulière, vous pouvez utiliser une autre méthode qui engagera activement l'utilisateur à ce moment-là ou segmentera le Smart Walk-Thru afin qu'il n'apparaisse que sur une page pertinente.

ShoutOuts

Les ShoutOuts peuvent être créés avec un bouton d'action qui lancera un Smart Walk-Thru ou une Resource, un Shuttle, un Survey, un ensemble SmartTip ou ouvrira le menu du lecteur. Les ShoutOuts attirent l'attention d'un utilisateur sur un message important et créent un appel fort pour lancer une action.

Il est important de noter que les ShoutOuts ne seront efficaces que s'ils atteignent le bon utilisateur au bon moment. s'il est mal configuré, le ShoutOut peut ne pas atteindre l'utilisateur à un moment opportun ou il peut être lu trop souvent et ennuyer l'utilisateur. Vérifiez soigneusement vos paramètres de segmentation et vos paramètres de lecture automatique. Lorsque la règle Auto Play ou Segmentation est vraie, le ShoutOut se lit automatiquement. Vérifiez également les paramètres d'annulation de la lecture automatique. Par exemple, réglez le ShoutOut pour qu'il arrête de jouer uniquement après que l'utilisateur ait cliqué sur le bouton Action, cela garantira qu'il a vu le Smart Walk-Thru. Vous pouvez également configurer le ShoutOut pour qu'il n'arrête de jouer que lorsque l'objectif du Smart Walk-Thru a été atteint ou qu'une tâche d'intégration a été terminée. Utilisez le type de règle Activité de l'utilisateur - Tâche d'intégration afin qu'elle continue à jouer jusqu'à ce que l'utilisateur ait atteint l'objectif configuré pour la tâche avec le Smart Walk-Thru associé.

Modifiez la conception, les couleurs et le style du ShoutOut pour maximiser sa capacité à attirer l'attention de l'utilisateur. Utilisez l'éditeur de texte enrichi pour créer un lien vers d'autres Smart Walk-Thrus dans le texte du ShoutOut, ajouter du texte dynamique ou ajouter une vidéo. [En lire plus »](#)

Auto Play

Un Smart Walk-Thru ou ShoutOut avec Auto Play se lancera pour votre utilisateur sans aucune action proactive de l'utilisateur. Auto Play est particulièrement utile lorsqu'un utilisateur ne connaît pas un élément WalkMe disponible ou pense à demander de l'aide par lui-même. Vous pouvez utiliser l'Auto Play s'il existe un processus commun sur lequel les gens font des erreurs. Tout Smart Walk-Thru ou ShoutOut avec l'Auto Play activé démarrera automatiquement lorsque la règle de lecture automatique que vous créez est vraie.

WalkMe peut être très proactif et interagir avec vos utilisateurs dès qu'ils accèdent à votre site Web. Si vous souhaitez qu'un nouvel employé accède à votre application et sache exactement ce qu'il doit faire sans avoir à compter sur son responsable, des sessions de formation ou des sessions d'intégration. WalkMe peut alerter les utilisateurs des nouvelles modifications du site Web ou des nouvelles fonctionnalités/processus avec une bulle contextuelle qui peut être configurée pour apparaître à certaines dates ou pour des groupes d'utilisateurs ou des profils d'utilisateurs spécifiques. [En lire plus »](#)

Launcher

Lorsque vous cliquez dessus, les Launchers peuvent démarrer un Smart Walk-Thru, activer une Resource, un Survey ou un Shuttle, lire un ShoutOut ou un ensemble SmartTips Les Launchers engagent les utilisateurs tout en fournissant un contexte approprié pour votre aide, en prenant en charge les utilisateurs qui se trouvent sur des pages compliquées ou qui sont confrontés à des tâches complexes. Les Launchers peuvent démarrer un Smart Walk-Thru, transformant un appel à l'action en un processus facilement suivi par un utilisateur. Les Launchers sont également couramment utilisés pour rechercher les commentaires des utilisateurs avec un Survey, ou même rediriger les utilisateurs vers des modèles ou des formulaires.

Les Launchers suggèrent de l'aide sur des points stratégiques et mettent en évidence de nouvelles fonctionnalités pour assurer un engagement maximal. Ils peuvent être placés stratégiquement sur certaines pages où vous souhaitez encourager un appel à l'action ou mettre en évidence des fonctionnalités spéciales pour augmenter les taux d'engagement et de conversion. Les Launchers peuvent également aider à éliminer la confusion – lorsque vous prenez la décision de passer du gratuit au payant, la facilité de navigation sur votre site Web est toujours un facteur majeur. Si un utilisateur se trouve sur votre page d'aide, des Launchers peuvent apparaître pour l'inviter à effectuer un Smart Walk-Thru pour divers processus avec lesquels il rencontre des difficultés. Alternativement, si un utilisateur a réussi à atteindre un certain point dans un processus mais a du mal à arriver à la fin, un Launcher peut être placé au milieu d'un processus pour guider l'utilisateur dans sa réalisation. [En lire plus »](#)

Permalien

Les permaliens sont des liens directs vers votre site Web qui démarrent automatiquement un Smart Walk-Thru lorsqu'ils sont cliqués. Un permalien est idéal pour engager les utilisateurs qui ne sont pas actuellement sur votre site Web. Utilisez un permalien dans les e-mails, les newsletters et les réseaux sociaux pour rediriger les utilisateurs vers une page et lancer un Smart Walk-Thru. Ces liens peuvent être intégrés à d'autres ressources afin d'offrir un appel à l'action « Cliquez sur moi » qui guidera immédiatement les utilisateurs tout au long d'un processus.

Par exemple, envoyez un e-mail informant les utilisateurs d'une nouvelle fonctionnalité avec un permalien qui ouvre votre site et lance un Smart Walk-Thru qui guide les utilisateurs dans l'utilisation de la nouvelle fonctionnalité ou envoyez un e-mail de bienvenue aux nouveaux titulaires de compte avec un permalien qui aidera les utilisateurs à commencer le processus d'intégration. Avec un permalien, vous pouvez donner aux utilisateurs un accès WalkMe même lorsqu'ils ne sont pas sur votre site mais au moment où vous prévoyez qu'ils en ont besoin, plutôt que d'attendre des sessions de formation ou des réunions d'équipe. [En lire plus »](#)

Ressources annexes

- En savoir plus sur les [meilleures pratiques pour Smart Walk-Thrus](#)
- En lire plus sur [la création d'objectifs visant à suivre le succès des utilisateurs et montrer la valeur](#)
- Découvrez d'autres méthodes pour attirer l'attention sur WalkMe sur votre site avec des Animations, un Attention Grabber ou CSS