

# Mobile : qu'est-ce que le mode hors ligne de WalkMe Mobile et comment est-il utilisé ?

## Aperçu général

À partir de la version 1.5.0 du SDK WalkMe Mobile, le SDK de WalkMe Mobile prend en charge l'affichage du contenu WalkMe même si l'appareil de l'utilisateur final n'est pas connecté Internet. La mise en cache des événements hors ligne est prise en charge à compter de la version 1.6.0. du SDK WalkMe Mobile.

## Cas d'utilisation

Les cas d'utilisation de la gestion hors connexion comprennent les suivants :

- Implémenter WalkMe sur les applications conçues pour fonctionner dans des environnements avec une connectivité instable, tels que les hôpitaux, les grandes salles d'événements ou les avions ;
- Implémenter WalkMe sur les applications principalement utilisées dans les pays où la consommation de données est très coûteuse ;
- Implémenter WalkMe sur toute autre application pouvant fonctionner sans connexion Internet.

## Activer / désactiver le mode hors connexion

Contactez votre gestionnaire de compte (AM) pour activer ou désactiver le mode hors connexion. Préparez-vous à préciser le nombre de jours durant lesquels vous souhaitez stocker le contenu hors connexion avant qu'il soit effacé.

## Comment fonctionne le mode hors connexion

Généralement, le SDK WalkMe Mobile récupère le contenu des serveurs WalkMe chaque fois que le processus de l'application démarre (que l'application ait été ouverte en arrière-plan ou non n'a pas d'importance, car le système d'exploitation éteint généralement le processus de l'application après quelques minutes d'inactivité).

Si le mode hors connexion est activé, le SDK stockera le contenu récupéré (campagnes et objectifs) sur l'appareil et utilisera la version stockée à chaque démarrage de l'application. De la même manière, le SDK stocke également tous les événements concernant l'activité de l'utilisateur, lesquels sont généralement diffusés en continu sur WalkMe Mobile jusqu'à ce qu'il y ait

une connexion, lorsque ceux-ci sont envoyés en masse. Le SDK peut stocker les événements pendant un maximum de 5 jours d'activité hors connexion. S'il est utilisé hors connexion pendant plus de 5 jours, les jours les plus anciens seront supprimés.

Ainsi, par exemple, si une application est configurée pour prendre en charge le mode hors connexion pour un maximum de cinq jours, le mode hors connexion nécessite que l'application soit démarrée pendant que l'appareil est connecté à Internet au moins une fois tous les cinq jours, de sorte que les événements puissent être synchronisés avec le serveur, mais les campagnes hors connexion n'expireront pas après 5 jours. Si les événements ne sont pas synchronisés, les données analytiques les concernant ne seront pas disponibles dans les tableaux de bord et les rapports.

## Statistiques et limitations de stockage de la campagne

- **Android** : environ 3 kilo-octets pour un ShoutOut, et environ 34 kilo-octets pour un Walk-Thru en 20 étapes ;
- **iOS** : environ 8 kilo-octets par ShoutOut, et environ 55 kilo-octets pour un Walk-Thru en 20 étapes.

Toute image incluse dans une campagne sera téléchargée et sa taille sera celle du téléchargement.

Le stockage d'événements est limité pour stocker les événements jusqu'au nombre configuré de jours ou jusqu'à 10 mégaoctets (configurable si nécessaire).

Généralement, une session WalkMe Mobile moyenne nécessite environ 10 kilo-octets pour le stockage d'événements.

## Construire du contenu pour une utilisation hors connexion

La gestion hors connexion du SDK de WalkMe Mobile se limite à la fonctionnalité fournie par le SDK lui-même. Par conséquent, les fonctionnalités qui utilisent une ressource externe, telles que les objets d'affichage Web dans une campagne, ou les liens provenant d'une campagne vers une URL externe, ne fonctionneront pas hors connexion.

Pour éviter une expérience utilisateur négative pour les campagnes incluant du contenu qui ne fonctionnera pas hors connexion, nous recommandons de segmenter ces campagnes de sorte qu'elles apparaissent uniquement pour les utilisateurs en ligne, en utilisant le segment *Network is not Offline* (Le réseau n'est pas hors connexion) :

### New Segment

Segment Name \*  
Internet connection

Network IS NOT Offline

+ ADD CONDITION

Les images incluses dans les campagnes apparaîtront normalement, car elles sont stockées sur l'appareil dans le cadre de la campagne.

Pour éviter qu'une campagne apparaisse de manière inappropriée lorsque l'utilisateur final est hors connexion, vous pouvez utiliser le segment *Network is/is not Offline* (Le réseau est/n'est pas hors connexion).

## Conseils de pro pour le mode hors connexion

- *Le fait de modifier la connectivité en passant du mode hors connexion au mode connecté au cours d'une session n'entraîne pas une nouvelle récupération du contenu ;*
- *Les campagnes sont stockées sur l'appareil pour les applications fonctionnant hors connexion, indépendamment de la connectivité actuelle. Cela signifie que parfois, si le téléchargement d'une campagne prend beaucoup de temps à partir des serveurs, en raison d'une image très lourde ou d'une connexion lente par exemple, le SDK de WalkMe Mobile affichera les campagnes en cache jusqu'à ce que le nouveau contenu soit téléchargé ;*
- *Pour éviter de stocker du contenu inutilement sur l'appareil, le SDK de WalkMe Mobile ne stocke pas de contenu segmenté par des attributs qui sont faux au moment de la récupération, et qui sont peu susceptibles de changer pendant une session ou sans que l'utilisateur final ne se connecte à nouveau.*
  - *Par exemple, supposons que le SDK n'a pas stocké de campagne segmentée pour un utilisateur employant la version 2.0 de l'application x, car l'utilisateur possédait la version 1.0 de l'application x. Si cet utilisateur met à jour la version de l'application en mode hors connexion, il ou elle devra être connecté(e) à Internet en utilisant la nouvelle version de l'application pour recevoir ladite campagne.*