

Objectifs

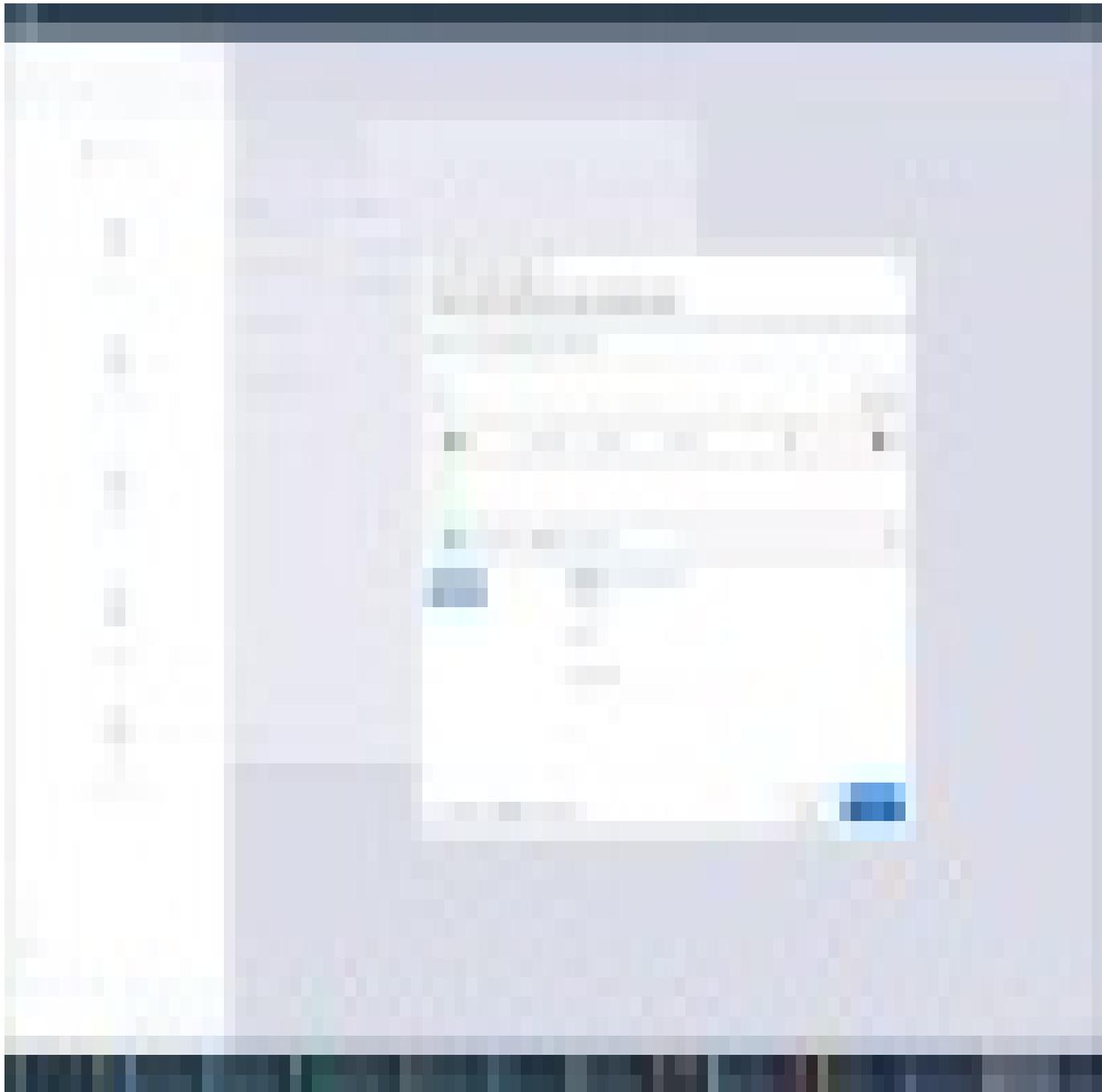
Aperçu général

Dans WalkMe, les objectifs sont utilisés pour quantifier le succès et comprendre le comportement des utilisateurs au sein d'Insights (la plate-forme d'analyse de WalkMe). En utilisant les objectifs, vous pouvez voir non seulement combien de fois un Smart Walk-Thru, une Resource, un Shuttle, un ShoutOut ou une Onboarding Task a été joué, mais également si l'utilisateur a achevé le processus sur votre site.

Le fait d'avoir des objectifs significatifs démontre la valeur de votre implémentation WalkMe. WalkMe Analytics crée automatiquement un rapport sur l'utilisation de vos articles, mais Objectifs démontrent si vos Smart Walk-Thrus, ShoutOuts, Resources ou Shuttles aident réellement vos utilisateurs à mieux réussir, que ce soit en s'inscrivant à un service payant, en créant une nouvelle opportunité ou en complétant leurs évaluations de performance.

Le simple fait de visualiser l'utilisation des items WalkMe ne reflète pas toujours leur valeur avec exactitude. Lorsqu'ils utilisent un Smart Walk-Thru, de nombreux utilisateurs n'ont besoin d'être guidés qu'une partie du chemin à travers un processus jusqu'à ce qu'ils puissent en prendre le contrôle et l'achever par eux-mêmes, de sorte qu'ils arrêtent souvent un Smart Walk-Thru. Ce n'est pas parce qu'un utilisateur n'a pas achevé le Smart Walk-Thru que cela ne l'a pas aidé à mieux réussir. Les objectifs vous permettent de suivre le résultat de l'utilisation des items WalkMe afin de vous permettre de voir si les utilisateurs ont plus de succès et si vous atteignez les KPI souhaités avec WalkMe.

Par exemple, un Smart Walk-Thru guidant un utilisateur dans le dépôt d'une note de frais peut avoir un objectif principal qui vérifie si l'utilisateur a atteint une page de succès et un objectif intermédiaire qui suit si l'utilisateur a cliqué sur soumettre, ce qui peut aider à comprendre si un utilisateur a pu se retrouver dans l'incapacité d'achever un processus en raison de messages d'erreur.



Cas d'utilisation

Voici des exemples d'objectifs qui peuvent vous aider à évaluer si WalkMe vous aide à atteindre les KPI ou les objectifs commerciaux souhaités :

- Pour un Smart Walk-Thru qui aide les utilisateurs à créer un nouveau Lead dans un CRM, créez un Objectif Principal pour voir si les utilisateurs soumettent effectivement de nouveaux Leads ;
- Vérifiez si les nouveaux membres du personnel remplissent les points d'intégration, tels que la configuration des informations de leur profil en créant un objectif qui vérifie s'ils mettent à jour leur profil ;
- Pour un ShoutOut faisant la promotion d'un concours, fixez un objectif principal pour suivre combien d'utilisateurs voyant le ShoutOut s'inscrivent au concours ;
- Pour un article de ressource sur la façon d'utiliser une nouvelle fonctionnalité sur votre site, définissez un objectif principal pour vérifier si les utilisateurs utilisent avec succès la fonctionnalité après avoir consulté la ressource.

Comment ça marche

Les objectifs permettent de suivre les actions des utilisateurs sur le site et d'envoyer les informations à WalkMe Analytics. Chaque action effectuée par un utilisateur WalkMe est appelée un événement. Nombre de ces événements sont directement liés aux objectifs, par exemple lorsqu'un utilisateur clique sur un élément spécifique ou atteint une page spécifique. La plupart des Objectifs ne commencent à suivre la progression des utilisateurs que lorsque le Smart Walk-Thru a été joué. Ces objectifs cessent d'être suivis au bout de deux heures. Les objectifs des Onboarding tasks commencent à vérifier s'ils sont atteints dès que WalkMe est chargé sur la page, ce qui signifie que les utilisateurs n'ont pas besoin de démarrer un Smart Walk-Thru pour qu'un objectif soit comptabilisé.

Il existe deux types d'objectifs : les objectifs principaux et les objectifs intermédiaires. Les objectifs principaux suivent l'achèvement d'un processus. **Les objectifs principaux** peuvent vous aider à quantifier l'amélioration de l'achèvement du processus et de l'utilisation des fonctionnalités. **Les objectifs intermédiaires** peuvent vous aider à suivre vos utilisateurs au cours d'un processus. Les Milestones sont particulièrement utiles pour comprendre le comportement des utilisateurs quand les Main Goals ne sont pas achevés.

Les objectifs sont définis dans l'éditeur pour chaque item WalkMe. À chaque fois que vous apportez une modification à vos objectifs dans l'éditeur, vous devrez republier l'item individuel auquel la modification a été apportée afin qu'il soit publié en production.

Les utilisateurs ne savent pas que des objectifs ont été créés, ou que certaines actions sont suivies

pour l'accomplissement d'un objectif, ou qu'ils ont atteint de manière satisfaisante un objectif atteint, l'exception étant l'Onboarding ; lorsqu'un utilisateur atteint l'objectif pour une tâche d'Onboarding, la tâche apparaîtra marquée.

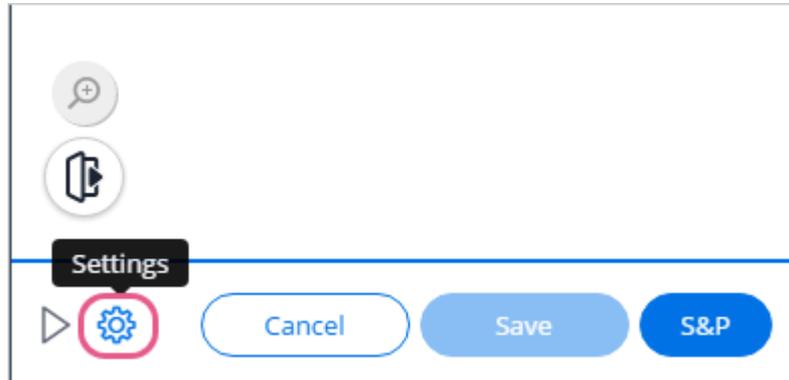
▣ Institut d'adoption numérique

- Suivez le **cours [Smart Walk-Thrus 101](#)** dans le programme *Smart Walk-Thrus*.
- Vous n'avez pas encore de compte DAI ? [Inscrivez-vous ici](#)

Où trouver les objectifs

Les objectifs peuvent être utilisés avec les Smart Walk-Thrus, les Ressources, les Shuttles, les ShoutOuts et l'Onboarding. Toutes ces applications, à l'exception de l'Onboarding, peuvent avoir des objectifs principaux et des objectifs d'étape. La définition des objectifs se fait dans l'éditeur WalkMe.

Pour les Smart Walk-Thrus, utilisez le menu des paramètres pour créer un objectif. Pour l'Onboarding, les objectifs sont définis lorsque vous créez vos tâches.



Suivi des objectifs

Objectifs Smart Walk-Thru, Resource, Shuttle et ShoutOut

WalkMe vérifie l'achèvement des objectifs à partir du moment où le Smart Walk-Thru, Resource, ShoutOut ou Shuttle est joué, qu'il ait été lancé par l'utilisateur en cliquant dessus dans le menu Player, Auto Play ou via un Launcher. WalkMe poursuit le suivi des objectifs pendant une période maximale de *deux heures* après la fermeture ou la fin de l'item, exception faite de l'Onboarding ; WalkMe vérifie constamment l'achèvement des objectifs, que l'utilisateur ait joué la tâche ou non.

Une fois qu'un Smart Walk-Thru est joué, ses objectifs sont vérifiés toutes les 10 millisecondes ! Les

objectifs seront contrôlés en permanence jusqu'à ce qu'ils soient atteints. Par conséquent, lors de la définition des objectifs, nous recommandons d'utiliser l'URL et l'élément cliqué à l'écran ou l'URL et jQuery est visible (ils sont les plus légers en termes de performance). [En savoir plus sur le Rule Engine.](#)

Onboarding

Les objectifs Onboarding sont les critères selon lesquels WalkMe considère que la tâche est terminée et la raye de la liste des tâches. En d'autres termes, l'objectif Onboarding permet non seulement de suivre la réussite de la tâche dans Analytics pour l'utilisation de l'administrateur WalkMe, mais aussi de marquer dans le lecteur WalkMe, à la vue de l'utilisateur, qu'il a accompli la tâche. Les tâches Onboarding ne peuvent avoir que des objectifs principaux qui déterminent quand la tâche est terminée ; les tâches ne peuvent pas avoir d'objectifs intermédiaires, mais nous vous recommandons d'ajouter des étapes à votre Smart Walk-Thru ou Resource spécifique.

Il existe une différence essentielle entre les objectifs Smart Walk-Thru et les objectifs Onboarding; les objectifs Onboarding sont suivis en permanence dès que WalkMe se charge sur un site, que la tâche ait été accomplie ou non. Ainsi, WalkMe peut suivre avec précision la progression d'un utilisateur et voir quelles tâches il accomplit même sans utiliser WalkMe. Cela signifie que lorsque la liste des tâches est affichée, les tâches terminées seront rayées, même si le Smart Walk-Thru associé n'a pas été joué. C'est pourquoi les objectifs d'Onboarding doivent être créés à l'aide de types de règles qui utilisent très peu de ressources de performance. Par exemple, vous devriez utiliser des URL plutôt que des éléments à l'écran pour vos règles, afin de vous assurer que les objectifs n'affectent pas la performance de votre site. [En savoir plus sur l'optimisation des performances à l'aide de règles.](#)

Créer un Goal

Les objectifs sont construits comme des énoncés dans le Rule Engine. La règle précise à WalkMe ce qu'il doit rechercher et quelles informations vous souhaitez voir enregistrées dans Analytics. Les types d'objectifs communs comprennent l'URL atteinte, l'élément cliqué à l'écran ou l'élément jQuery visible.

Créer l'objectif principal

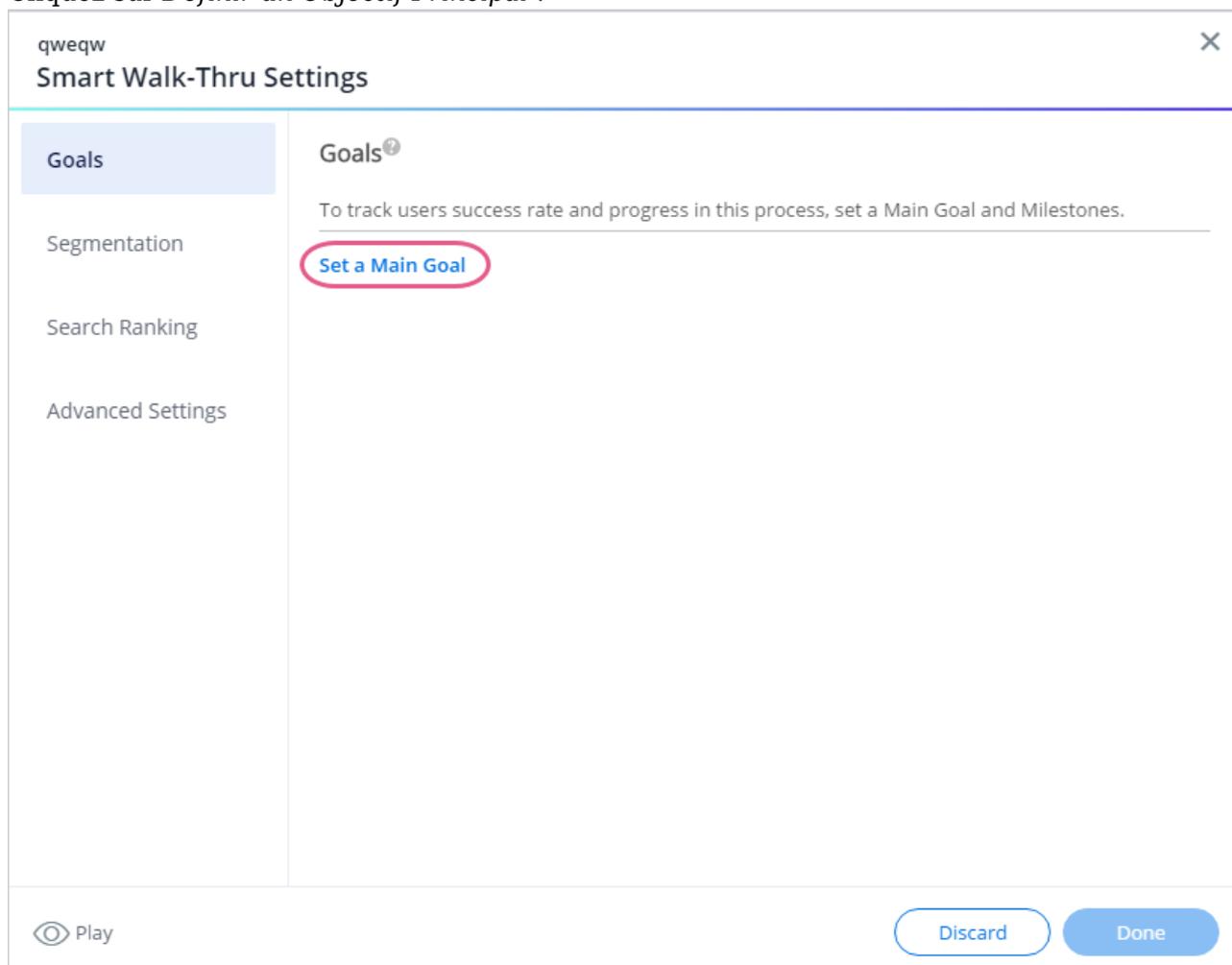
L'objectif principal doit présenter une valeur et être pertinent par rapport à vos indicateurs de performance clés, tels que définis par vous et votre gestionnaire de compte. Utilisez un message ou une URL qui démontre l'achèvement.

1. Ouvrez la tâche Smart Walk-Thru, Resource, Shuttle, ShoutOut ou Onboarding à laquelle vous souhaitez ajouter un objectif. La configuration des objectifs est située à différents endroits pour les différentes applications ;
 - **Smart Walk-Thru** : ouvrez les paramètres Smart Walk-Thru puis ouvrez l'onglet

Objectifs ;

- **Resources** : ouvrez la Resource ;
- **Shuttles** : ouvrez le Shuttle ;
- **ShoutOut** : ouvrez les options ShoutOut puis ouvrez l'onglet Objectifs ;
- **Onboarding Task** : ouvrez la tâche.

2. Cliquez sur *Définir un Objectif Principal* :

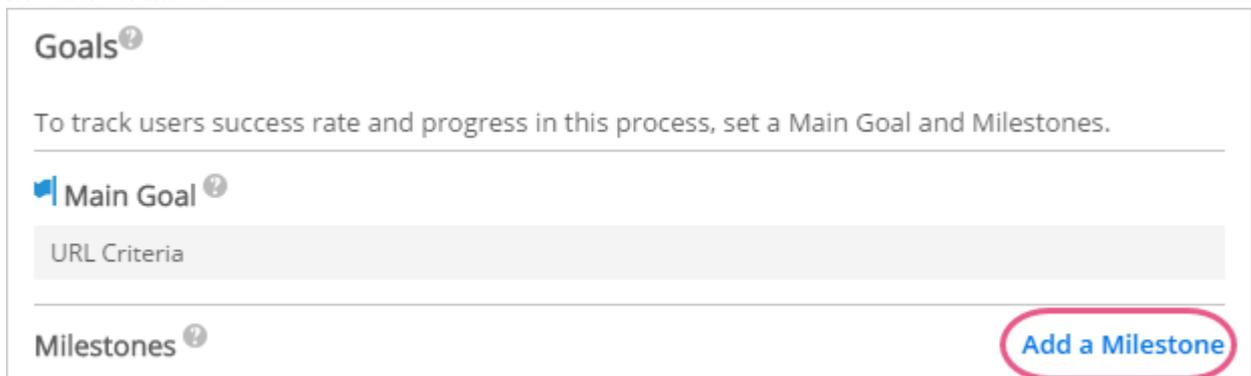


3. Nommez l'Objectif. Faites en sorte que ce nom soit descriptif, simple et succinct afin qu'il soit facile à comprendre dans WalkMe Analytics ; par exemple « Message de réussite reçu » ou « Requête cliquée » ;
4. Créer une règle qui identifie l'action qui constitue un succès. Par exemple, écrivez une règle qui définit l'objectif comme la réception d'un message spécifique qui n'apparaît qu'après le message d'achèvement (jQuery Element Is Visible) ou d'une URL qui n'est atteinte que lorsque le processus est terminé (Current URL Contains « submission_received ») ;
5. Cliquez sur Terminé.

Créer des objectifs intermédiaires

Les objectifs intermédiaires sont le plus souvent utilisés avec Smart Walk-Thrus, mais ils peuvent être mis à profit pour obtenir des informations précieuses avec une Resource, un Shuttle ou un ShoutOut. Les objectifs intermédiaires vous aideront à isoler les zones problématiques de votre site ou de votre processus d'entreprise. Pour que des objectifs solides permettent de glaner un maximum d'informations sur le comportement des utilisateurs, créez un objectif intermédiaires pour représenter chaque phase importante du processus. Utiliser une URL unique ou un élément spécifique sur la page pour représenter l'endroit où se trouve l'utilisateur sur le site et ses actions les plus récentes. Les objectifs intermédiaires ne peuvent être créés qu'après la création d'un objectif principal.

1. Après la création d'un objectif principal, vous aurez l'option d'*Ajouter un objectif intermédiaires* :



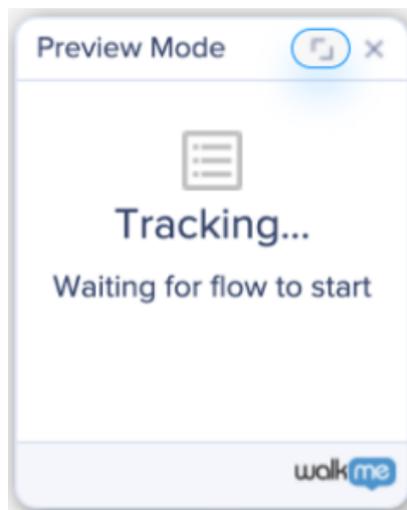
The screenshot shows a 'Goals' configuration screen. At the top, it says 'Goals' with a question mark icon. Below that is a descriptive text: 'To track users success rate and progress in this process, set a Main Goal and Milestones.' There are three main sections: 'Main Goal' with a question mark icon, 'URL Criteria' with a text input field, and 'Milestones' with a question mark icon. In the bottom right corner of the 'Milestones' section, there is a blue button labeled 'Add a Milestone' which is circled in red.

2. Nommez l'objectif intermédiaire. Faites en sorte que ce nom soit descriptif, simple et succinct ;
3. Créer une règle qui identifie l'étape du processus dans laquelle se trouve l'utilisateur ;
4. Cliquez sur *Terminé*.

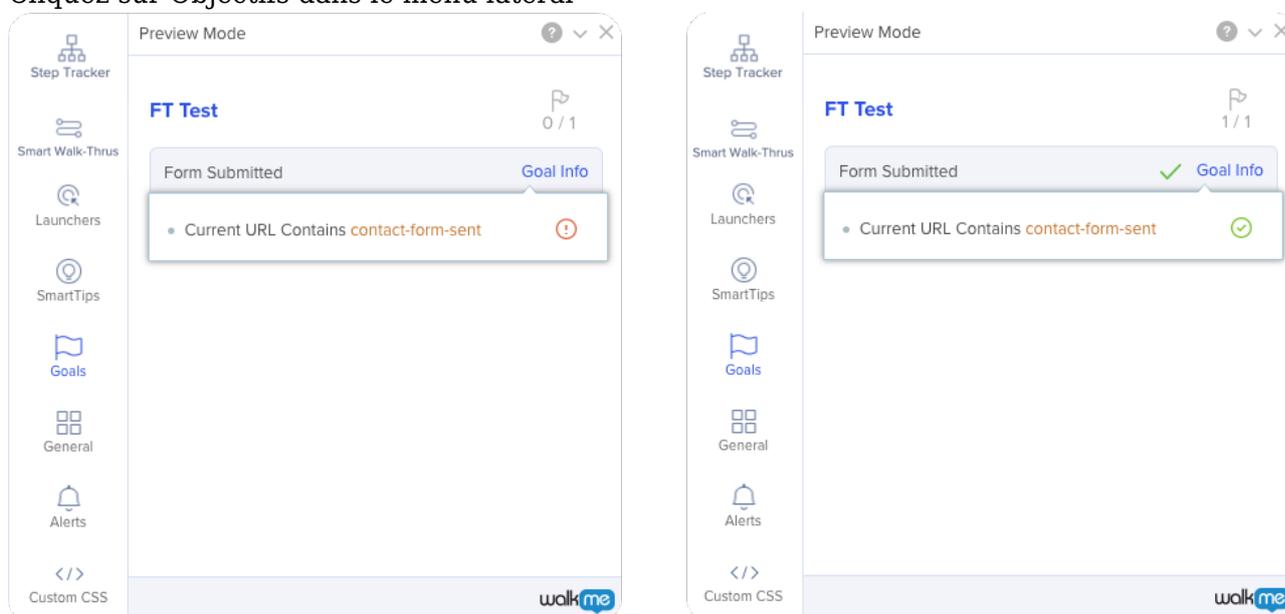
Test d'Objectif

Testez les objectifs que vous avez créés en jouant votre Smart Walk-Thru en mode prévisualisation ou publication et utilisez le Flow Tracker pour vérifier si les objectifs sont atteints.

1. Maximisez le Flow Tracker en cliquant sur le bouton de développement dans le coin supérieur droit. Flow Tracker se développera.



2. Cliquez sur Objectifs dans le menu latéral



3. Lancez le Smart Walk-Thru/Resource/Shuttle/ShoutOut/Task.

4. Prévisualisez la règle pour chaque objectif en cliquant sur Informations sur les Objectifs S'il y a plusieurs objectifs énumérés, le premier est l'Objectif Principal et les autres sont des Objectifs Intermédiaires.

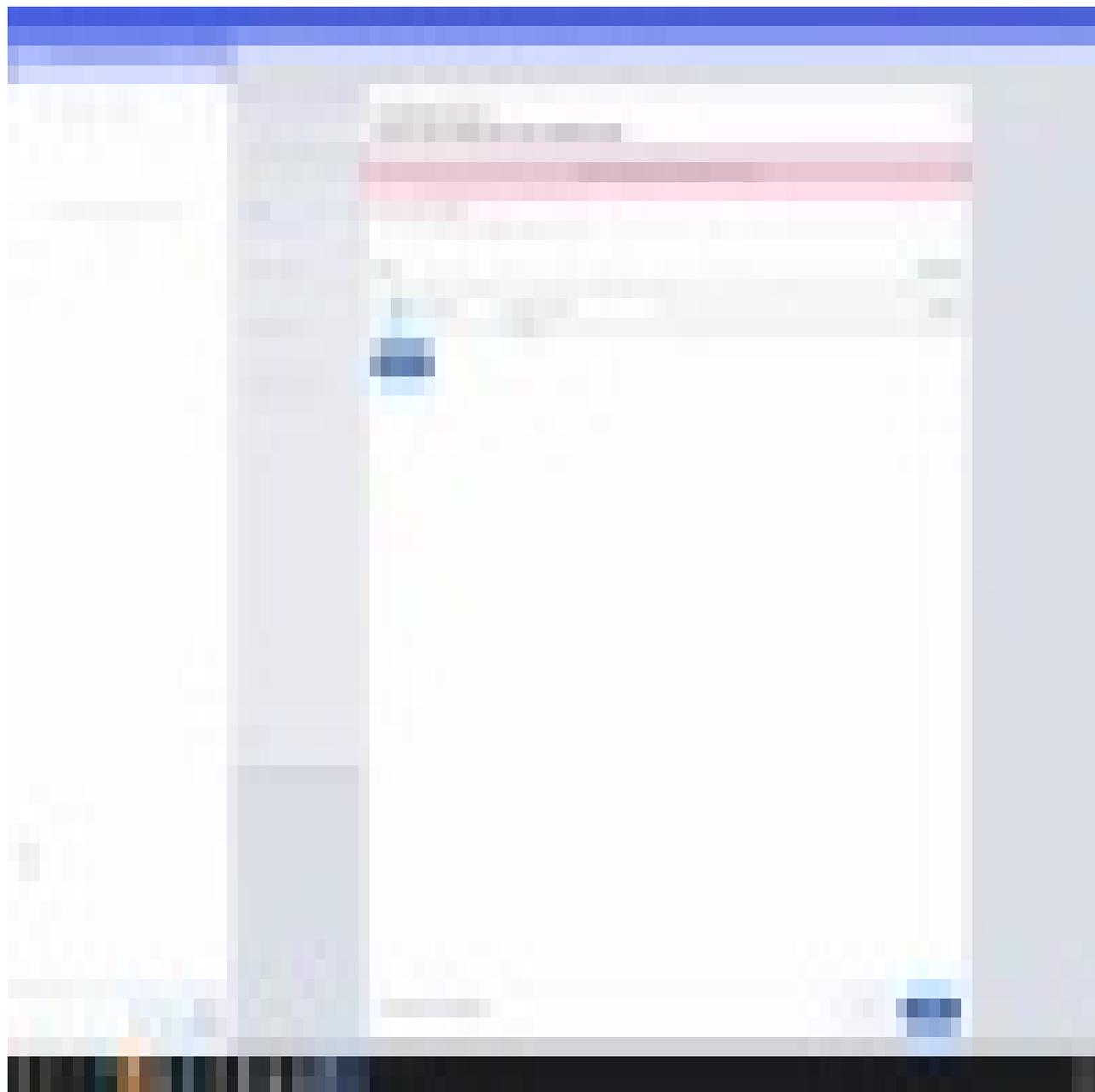
5. Naviguez à travers votre implémentation et confirmez que l'action correcte déclenche la réalisation de l'objectif.

6. Lorsqu'un objectif est atteint, une coche verte apparaît à côté de celui-ci.

[En savoir plus sur le Flow Tracker](#)

Vidéo conseil du mardi

Objectifs ! Objectifs ! Objectifs !





WalkMe Community

[Rejoignez la conversation dans la Communauté mondiale WalkMe !](#)