

# Smart Walk-Thru s'interrompt

## Problème

Mon Smart Walk-Thru se fractionne à une certaine étape et ne passe pas à la suivante. Comment puis-je résoudre ce problème ?

## Solution

Il existe quelques scénarios qui peuvent provoquer l'arrêt inattendu d'un Smart Walk-Thru.

Remarque :

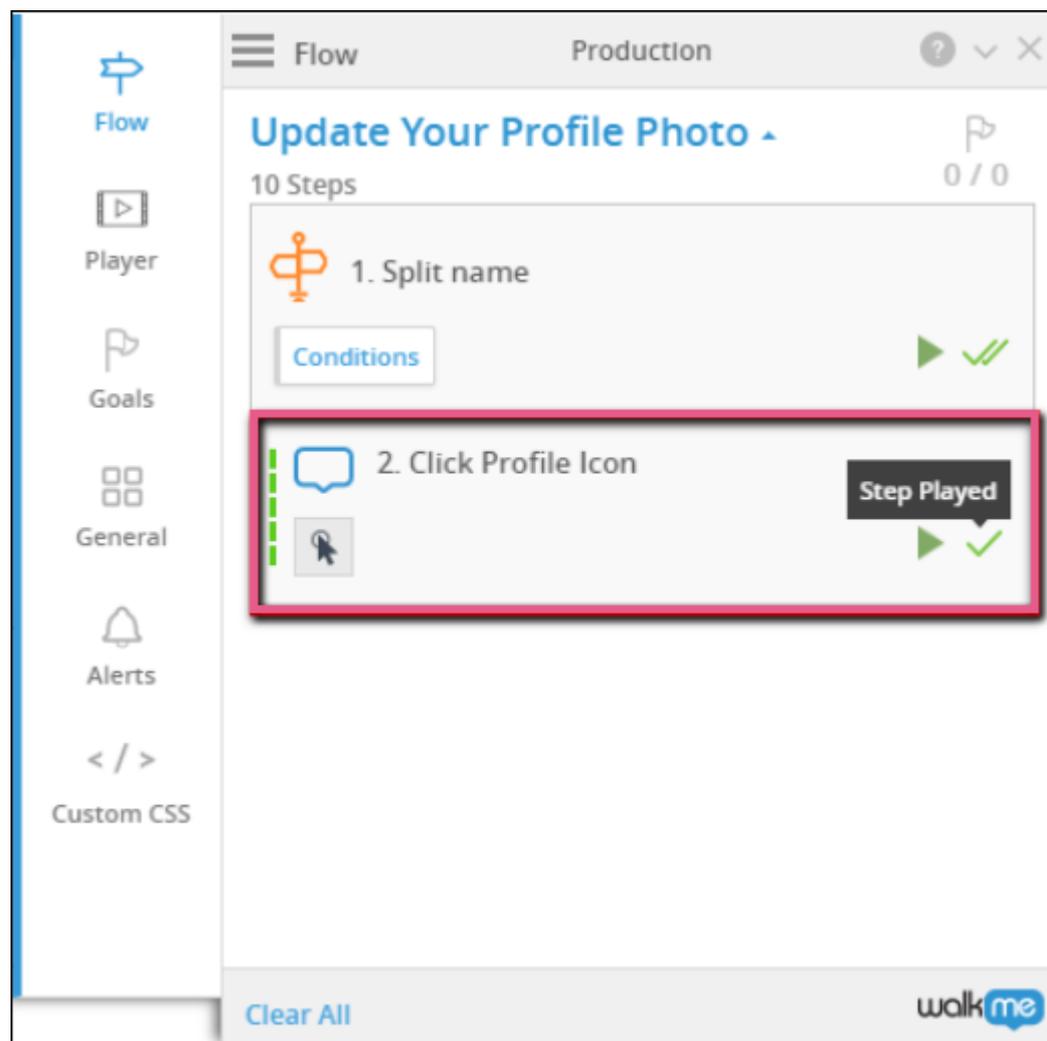
Veillez vous familiariser avec l'utilisation de l'outil Flow Tracker avant de procéder aux étapes de dépannage ci-dessous.

### L'étape précédente n'a pas été déclenchée

Une cause courante de blocage des flux est une étape qui n'est pas correctement déclenchée dans la séquence, ce qui « interrompt » le flux.

Pour voir si c'est le cas, utilisez le [Flow Tracker](#) pendant que le Smart Walk-Thru est lu pour voir où le flux s'arrête.

Si le flux se termine de manière inattendue, vérifiez si la dernière étape du suivi de flux s'affiche comme déclenchée. Si l'étape n'a **pas** été déclenchée, il n'y aura qu'une seule coche verte à côté de celle-ci indiquant « étape lue » lorsqu'elle est survolée :



Si votre étape n'a pas été déclenchée (comme celle ci-dessus), vous souhaitez peut-être réévaluer la configuration du déclencheur et son objectif :

- Si le déclencheur est défini sur « Click » (clic) - les utilisateurs sont-ils clairement invités à cliquer sur l'élément pertinent ?
- Changer la précision de l'élément en une partie « plus grande » de l'élément rend-il moins probable que l'utilisateur rate le clic ?
- Si le déclencheur est défini sur « Actualisation de la page », la page s'actualise-t-elle correctement avec l'action demandée par l'étape à l'utilisateur ?
- Pour les déclencheurs personnalisés, pouvez-vous confirmer que les règles sont respectées dans le moteur de règles ?
- Si la règle est configurée avec jQuery, apparaît-elle comme « true » (correcte) lorsque l'élément jQuery est visible sur la page ? Sinon, il se peut que le jQuery soit mal configuré (peut-être à cause d'une erreur ou d'une mise à jour sur le site).
- Changer la règle en « Élément à l'écran » permet-il à la règle de s'afficher comme vraie ? S'il y a plusieurs règles configurées, les opérateurs entre eux ont-ils un sens ? L'opérateur doit-il

être « Ou » au lieu de « Et » ?

Si l'étape a été déclenchée, elle apparaîtra avec des doubles coches qui disent « Étape déclenchée » lorsque vous la survolez. Si tel est le cas, passez à l'ensemble suivant de possibilités de dépannage.

#### L'étape actuelle ne peut pas trouver son élément

Si vous pensez qu'un flux est interrompu parce qu'un élément d'étape est introuvable, vous pouvez utiliser le [Flow Tracker](#) dans l'environnement et tester le flux pour voir où il s'interrompt.

Si le suivi de flux indique que l'étape « recherche son élément », l'élément peut ne plus être reconnu car il a été récemment modifié ou mis à jour. Dans ce cas, vous voudrez essayer de resélectionner l'élément ou de modifier les options de précision jusqu'à ce qu'il soit toujours retrouvé. Référez-vous au guide [ici](#) pour plus d'informations.

#### Conditions d'iFrames et de Switch to Frame (transition vers l'image)

Si l'étape est interrompue après une [étape Switch to Frame](#), vous devez prendre en compte quelques éléments :

1. Le flux fonctionne-t-il lorsqu'il est lu en mode **Aperçu** depuis l'Éditeur ? Est-ce que cela ne s'interrompt que dans l'environnement publié ?
2. Lorsque l'élément dans l'iFrame a été sélectionné, a-t-il été sélectionné à l'origine dans un environnement QA/sandbox ? Le flux fonctionne-t-il correctement dans l'environnement dans lequel il a été initialement capturé ?

**Pour #1** - si le flux fonctionne comme prévu lorsqu'il est lu dans l'éditeur via le mode **Aperçu**, cela peut indiquer un problème avec WalkMe étant disponible dans ce cadre dans l'environnement publié.

Si votre implémentation WalkMe est basée sur un snippet de code sur site, contactez l'administrateur de votre site pour confirmer si l'extrait de code WalkMe a également été ajouté aux iFrames interdomaines.

Si WalkMe est basé sur l'extension, contactez l'assistance WalkMe ([community.walkme.com](https://community.walkme.com)) pour voir si votre extension est correctement configurée pour se charger dans cet iFrame.

**Pour #2** - si les domaines de l'iFrame diffèrent entre Production et QA/sandbox, vous voudrez confirmer que l'URL de l'étape Switch to Frame a été correctement configurée. Si vous n'en êtes

sûr, essayez de résélectionner l'élément dans l'iFrame pour générer une nouvelle étape Switch to Frame. Si le flux continue de fonctionner correctement après cela, vous pouvez soit remplacer l'étape STF, soit mettre à jour la règle d'URL pour qu'elle corresponde à celle qui fonctionne.

#### **WalkMe ne se charge pas sur la page**

Dans certains cas, les flux peuvent sembler s'arrêter lorsqu'ils atteignent de nouvelles pages où WalkMe n'est pas réellement configuré pour se charger.

Cela peut être le cas si vous parvenez à lire le flux avec succès en mode **Aperçu** à partir de l'éditeur, mais que vous ne parvenez pas à le lire complètement lorsqu'il est publié.

Reportez-vous au [guide ici](#) pour résoudre les cas où WalkMe peut ne pas se charger.

#### **Fractionnement/Erreur La boucle ne fonctionne pas correctement**

Dans de nombreux cas, Smart Walk-Thrus sera « bloqué » ou empruntera le chemin involontaire où certaines fonctions de séparation ou de bouclage d'erreurs sont impliquées. Cela est généralement dû au fait que la boucle fractionnement/erreur évalue ses règles avant que tous les éléments pertinents de la page aient suffisamment de temps pour terminer le chargement. Cela peut amener un fractionnement à emprunter le « mauvais » chemin et à rechercher le mauvais élément de l'étape par la suite.

Pour éviter cela, ajoutez une « [Wait for condition](#) » ([attendre de condition](#)) avant chaque boucle de fractionnement/erreur pour vous assurer que les éléments pertinents ont le temps de se charger avant de passer avec le reste du flux.

Si les boucles fractionnement/Erreur ne sont toujours pas correctement évaluées, confirmez que les règles configurées sont pertinentes. S'affichent-ils comme « corrects » dans le moteur de règles lorsque vous êtes sur la page où vous vous attendriez à ce qu'ils soient corrects ? S'il existe plusieurs règles, les opérateurs en place sont-ils corrects ? « Ou » aurait-il plus de sens que « Et » (ou l'inverse) ?

Si vous rencontrez toujours des problèmes avec votre flux Smart Walk-Thru après avoir examiné ces options de dépannage, veuillez contacter [support@walkme.com](mailto:support@walkme.com) pour obtenir de l'aide.