

Smart WalkThru : Premiers pas

Aperçu général

Les Smart WalkThrus fournissent des conseils étape par étape tout au long d'un processus complexe en utilisant des bulles pour guider l'utilisateur.

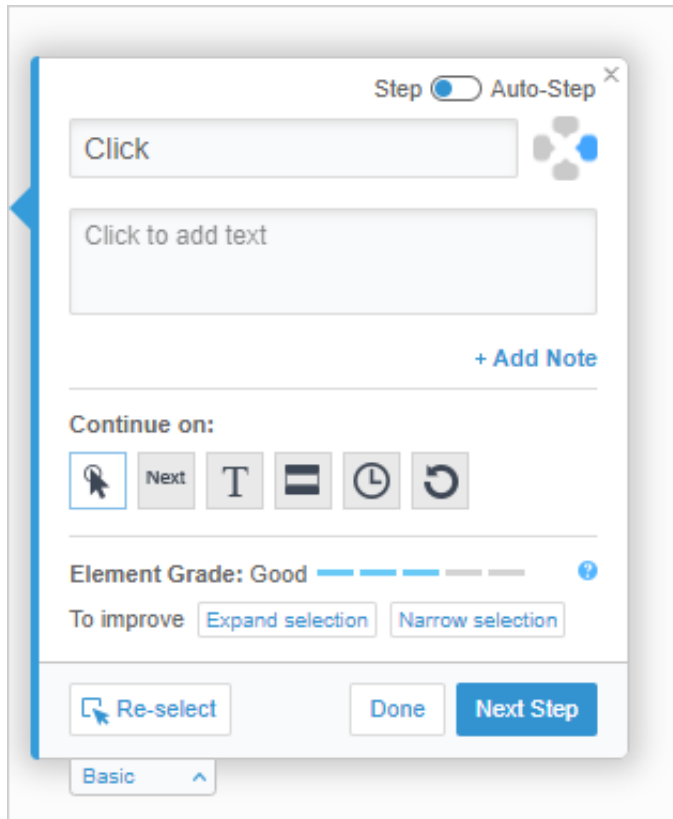
Pour plus d'informations sur les Smart WalkThrus, consultez l'[article d'assistance Smart WalkThru](#).

Créer un Smart WalkThru de base

- Dans l'Éditeur WalkMe, cliquez sur le signe + orange et sélectionnez Smart WalkThru.



- Saisissez un nom pour le Smart WalkThru. Vos utilisateurs verront ce nom dans le menu WalkMe, choisissez donc un nom qui indique clairement l'objectif du WalkThru à vos utilisateurs.
- Cliquez sur le signe + orange pour ajouter des étapes au Smart WalkThru. Cela ouvrira la fenêtre de l'Éditeur dans un navigateur.

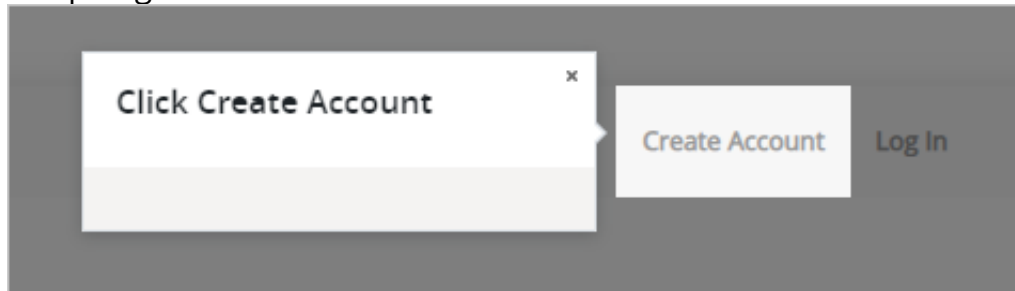


- Vous serez ensuite invité à sélectionner un élément et à saisir les instructions de contrôle. WalkMe attachera une étape bulle à cet élément.
INCLUEZ LES ÉTAPES DE NAVIGATION : les Utilisateurs pourront accéder à votre Smart WalkThru partout sur votre site, la première étape dans votre Smart WalkThru doit donc être disponible sur chaque page de votre site. Commencez par un bouton dans le menu de navigation ou un lien vers la page d'accueil.
- Cliquez sur le signe + orange à nouveau pour ajouter d'autres étapes à ce processus.
ÉVITEZ LES ÉTAPES QUI NE SONT PAS NÉCESSAIRES : Pour de nombreux formulaires, vous pouvez utiliser les SmartTips au lieu des étapes bulle. Les WalkThrus les plus réussis n'ont pas plus de 12 étapes.
- Lorsque vous avez ajouté toutes les étapes nécessaires, cliquez sur Enregistrer.

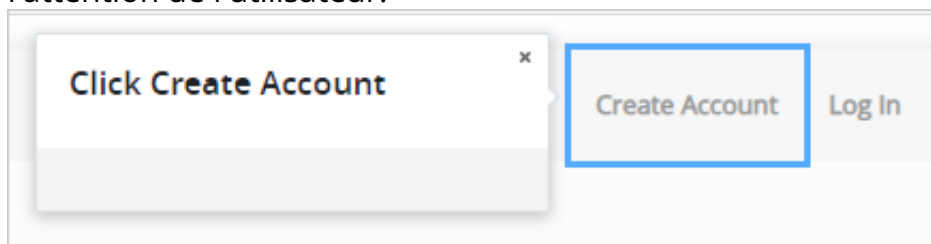
Personnaliser les étapes Smart Walk-Thru

- Ouvrez le Smart WalkThru que vous désirez personnaliser et ouvrez une étape bulle spécifique en cliquant sur l'icône bulle.
- Dans la page Interaction, vous pouvez ajuster les paramètres de la bulle qui ont été créés lorsque vous avez initialement créé l'étape dans le navigateur. Ici, vous pouvez changer le texte de la bulle, la position de la bulle et les déclencheurs qui sont utilisés pour faire avancer l'étape bulle.
- Cliquez sur l'onglet Apparence pour changer l'apparence de la bulle.

Les fonctionnalités fréquemment utilisées dans l'onglet Apparence sont les options Spotlight Balloon et Highlight. Le Spotlight Balloon limite l'interaction des utilisateurs avec l'élément sélectionné.



L'option Highlight place une bordure autour de l'élément sélectionné pour attirer l'attention de l'utilisateur.



- Cliquez sur l'onglet Élément sélectionné pour changer l'élément auquel l'étape bulle est jointe. Pour les éléments plus complexes, vous pouvez changer la définition de l'élément en ajustant la précision de l'élément. Pour plus d'informations sur l'ajustement de l'élément, consultez l'[article Assistance pour la précision](#).
- Utilisez le bouton Customize on Screen! (Personnaliser à l'écran) pour ajuster la position et modifier l'apparence de cette étape bulle dans le navigateur.

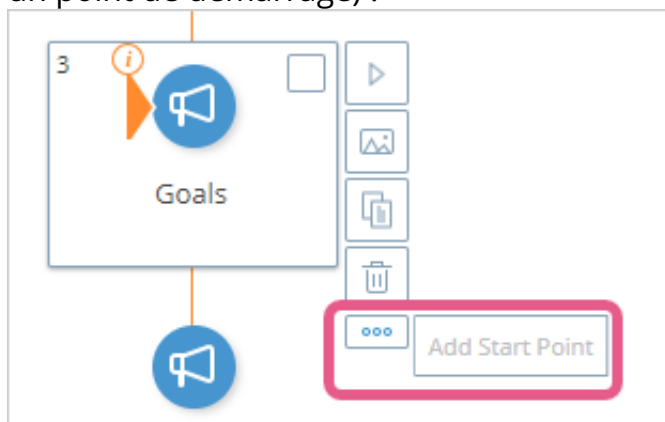
Ajouter des Points de démarrage

Les Points de démarrage vous permettent d'entamer la lecture de vos Smart WalkThrus lors d'une étape spécifique. Cela permet à votre utilisateur de commencer le Smart WalkThru au milieu du processus, sans avoir à répéter les étapes de navigation qu'ils ont déjà franchies.

RECOMMANDÉ : Ajoutez un point de démarrage à la première étape qui fait partie du processus principal. Cela permettra à votre utilisateur de sauter les étapes de navigation nécessaires pour commencer ce processus à partir de la page d'accueil. C'est peut-être un bon endroit pour ajouter un Point de démarrage lorsque l'URL change.

Veillez noter que les Points de démarrage sont évalués en commençant par la dernière étape dans le Smart WalkThru. Le Smart WalkThru commencera par le Point de démarrage le plus éloigné avec une valeur vraie. Si aucun point de démarrage n'est exact, le Smart WalkThru commencera par la première étape. (Il ne faut jamais ajouter un point de démarrage à la première étape dans un Smart WalkThru.)

- Passez la souris sur une étape pour ajouter un Point de démarrage. Cliquez sur les trois points dans le menu déroulant, puis cliquez sur Add Start Point (Ajouter un point de démarrage) :



- Dans le menu Point de démarrage, cliquez sur Créer des Règles
- Dans le Moteur de règles, définissez les conditions pour commencer à cette étape. Les règles d'URL sont les règles les plus courantes lorsque vous créez des Points de démarrage. Cliquez sur Terminé lorsque vous avez fini.
- Vous pouvez continuer à ajouter des Points de démarrage aux étapes supplémentaires dans ce WalkThru.

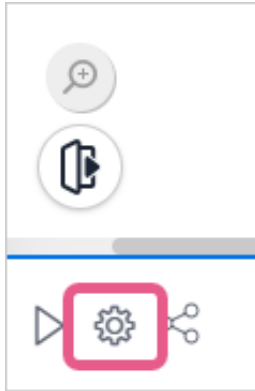
Ajouter des Objectifs

Les Objectifs vous permettent de suivre la réussite de vos utilisateurs lorsqu'ils ont fini des Smart WalkThrus. Vous pouvez joindre un but à une action spécifique des utilisateurs pour déterminer quand les utilisateurs ont réussi un Smart WalkThru.

Un utilisateur peut avoir besoin de conseils WalkThru pour achever la majorité d'un processus mais achèvera les étapes finales de manière indépendante. Les Objectifs vous permettent de continuer à suivre le comportement des utilisateurs après la fermeture d'un Smart Walk-Thru, ce qui vous permet de déterminer lorsqu'un utilisateur a achevé un processus, même s'il a fermé le conseil WalkThru.

Pour plus d'informations sur les Objectifs, consultez l'[article d'assistance sur les Objectifs](#).

- Ouvrez un Smart WalkThru pour ajouter un objectif
- Cliquez sur le bouton Paramètres.



- Dans l'onglet Objectifs qui se trouve dans Paramètres, cliquez sur Set a Main Goal (Définir un Objectif principal).
- Utilisez le Moteur de règles pour créer un Objectif. Vos règles d'objectif doivent inclure au moins deux règles.
Vous devez impérativement commencer toutes les règles d'objectifs par une règle d'URL pour que WalkMe suive seulement le comportement des utilisateurs sur la page pertinente.
La deuxième règle doit être l'action de l'utilisateur qui achève le processus. C'est souvent l'utilisateur qui clique sur un bouton Enregistrer ou Soumettre.
- Ajoutez les règles nécessaires, puis cliquez sur Terminé.