URL Salesforce

Remarque : cet article ne s'applique qu'aux URL classiques Salesforce. Pour plus d'informations sur les URL Salesforce Lightning, veuillez consulter cet article.

Les règles dans Salesforce sont généralement basées sur le type de règle d'URL ou les variables afin de créer des règles dans des Walk-Thrus, des segmentations ou des objectifs. L'utilisation d'URL ciblées et de variables utilisateur vous permet de personnaliser où et à qui votre contenu WalkMe apparaît en fonction de l'onglet, de la page, de l'état du formulaire ou du rôle de l'utilisateur.

En quelques mots

Les URL dans Salesforce sont utilisées dans la segmentation et dans certaines conditions du Walk-Thru. Les URL sont une meilleure alternative à l'élément à l'écran car elles nécessitent moins de temps pour traiter la règle, mais sont tout aussi efficaces que l'utilisation d'un élément à l'écran pour identifier des onglets spécifiques (c'est-à-dire des opportunités), des pages (page principale, vues ou enregistrements), ou État du formulaire (Nouvel enregistrement, Modifier l'enregistrement, Erreur de formulaire). En utilisant des combinaisons d'URL spécifiques, vous pouvez configurer votre Jump to Steps (sauts d'étapes) pour qu'il démarre au milieu de différents types de pages, ou pour vérifier les erreurs lorsqu'une erreur apparaît à l'écran.

Comment ça marche

Le premier composant d'une URL Salesforce après le domaine est l'URL de l'onglet. Les trois premiers chiffres représentent les différents onglets de Salesforce par défaut. Les objets personnalisés peuvent ne pas avoir une URL d'onglet cohérente. Chaque type de page peut être subdivisé par page principale (liste des enregistrements récents) ou par enregistrement individuel. Dans un enregistrement, l'URL peut spécifier si le formulaire est en cours d'édition (Modifier ou Nouvel enregistrement) ou s'il y a une erreur dans le formulaire.

Walk-Thrus

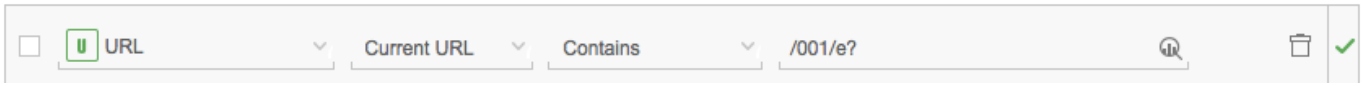
Dans Walk-Thrus, il est courant d'utiliser des URL dans Jump to Steps (sauts d'étapes) : les URL peuvent être utilisées pour démarrer un Walk-Thru à partir du milieu ainsi que pour corriger les erreurs. Pour commencer un Walk-Thru du milieu, utilisez l'URL de l'onglet en combinaison avec un identifiant de page :

La règle ci-dessus déclenchera un Jump to Step (saut d'étape) pour passer à l'avant si l'utilisateur est sur la page principale de comptes. Pour identifier si une erreur est à l'écran, combinez une URL d'onglet avec l'identifiant de l'erreur :

Cette règle déclenchera un Jump to Step (saut d'étape) pour revenir à une étape précédente si une erreur se produit lors de la création d'un nouvel enregistrement.

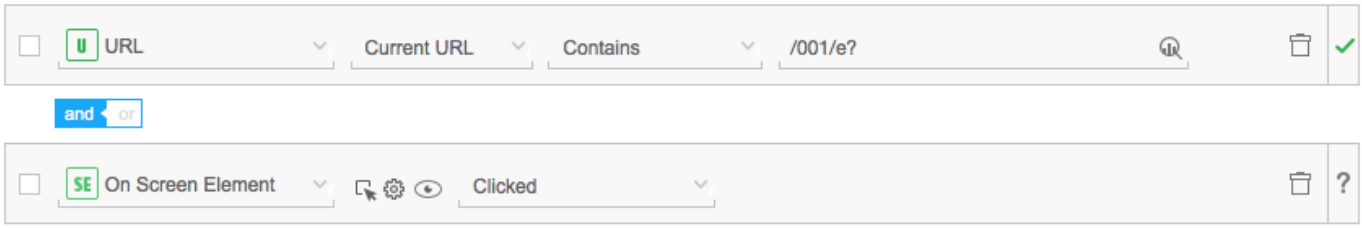
Launchers

Les Launchers nécessitent souvent une segmentation d'URL. Il est important de segmenter un Launcher en fonction de son emplacement afin qu'il n'affecte pas les performances en essayant de fonctionner sur chaque page de Salesforce. Lors de la segmentation d'un launcher par URL, assurez-vous d'être précis sur l'onglet et la page sur lesquels se trouve le launcher. La règle ci-dessous limitera l'apparition d'un Launcher à un enregistrement de nouveau compte uniquement :



Objectifs

Les URL sont utilisées en combinaison avec des événements de clic pour vérifier si un processus est terminé. De nombreux éléments de Salesforce sont très similaires, comme le bouton Enregistrer. L'ajout d'une URL Salesforce dans le cadre de la règle dans un objectif vous permet de cibler un bouton Enregistrer sur une page spécifique et de mesurer avec précision si le processus s'est déroulé correctement.



Vous pouvez également mesurer le nombre de fois où les utilisateurs voient un message d'erreur. Vous pouvez créer un objectif qui gardera une trace de la fréquence à laquelle une erreur apparaît :

Segmentation

Les URL sont couramment utilisées dans la segmentation afin de limiter l'endroit où un certain élément apparaîtra : si un Launcher est spécifique à l'onglet Opportunités, un segment doit être créé afin que le Launcher apparaisse uniquement sur l'onglet et la page appropriés. Le Launcher ci-dessus n'apparaîtra que sur un nouvel enregistrement d'opportunités :

URL fréquemment utilisées

Onglet	**URL**
Comptes	001
Contacts	003
Leads	00Q
Cas	500
Les rapports	00O
Opportunités	006

Page	**URL**
Principal	001/o 001/fcf=
Nouvel enregistrement	/e?
Erreur pour le nouvel enregistrement	/e
Modification de l’enregistrement	/*e?
Modification de l’enregistrement existant	*/001