# WalkMe n’apparaît pas dans votre environnement ?

## Aperçu rapide

Vous constatez que WalkMe n’apparaît pas dans votre environnement et vous ne savez pas ce qu’il y a à dépanner ? Ne cherchez plus ! Cet article décrit une liste de contrôles que vous pouvez effectuer si vous ne voyez pas plusieurs éléments de contenu WalkMe dans votre environnement.

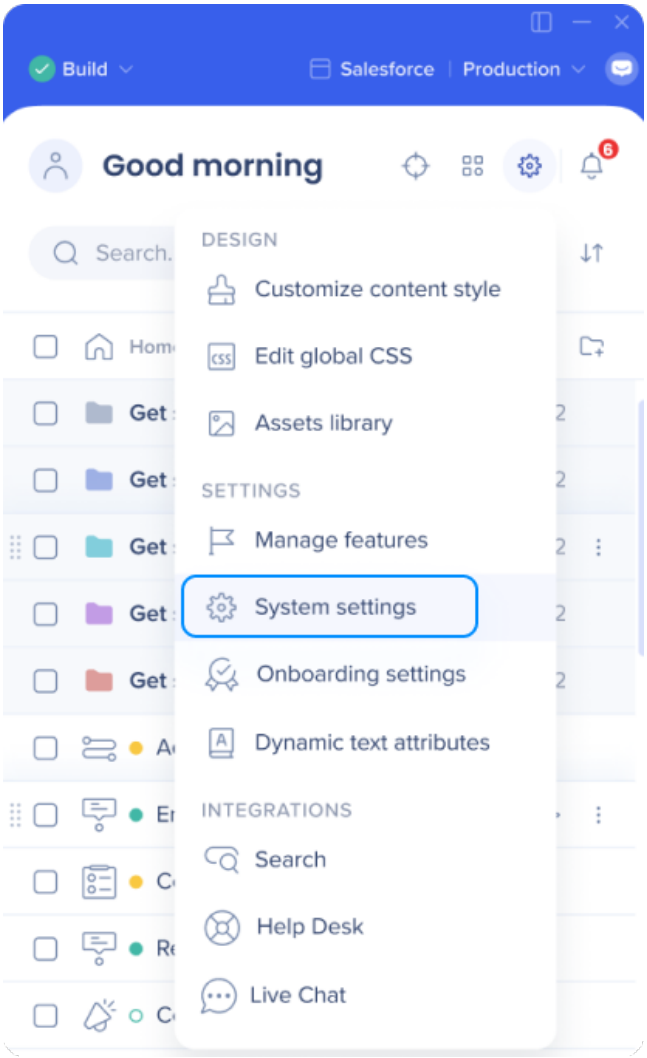
## Vérifications de l’Éditeur

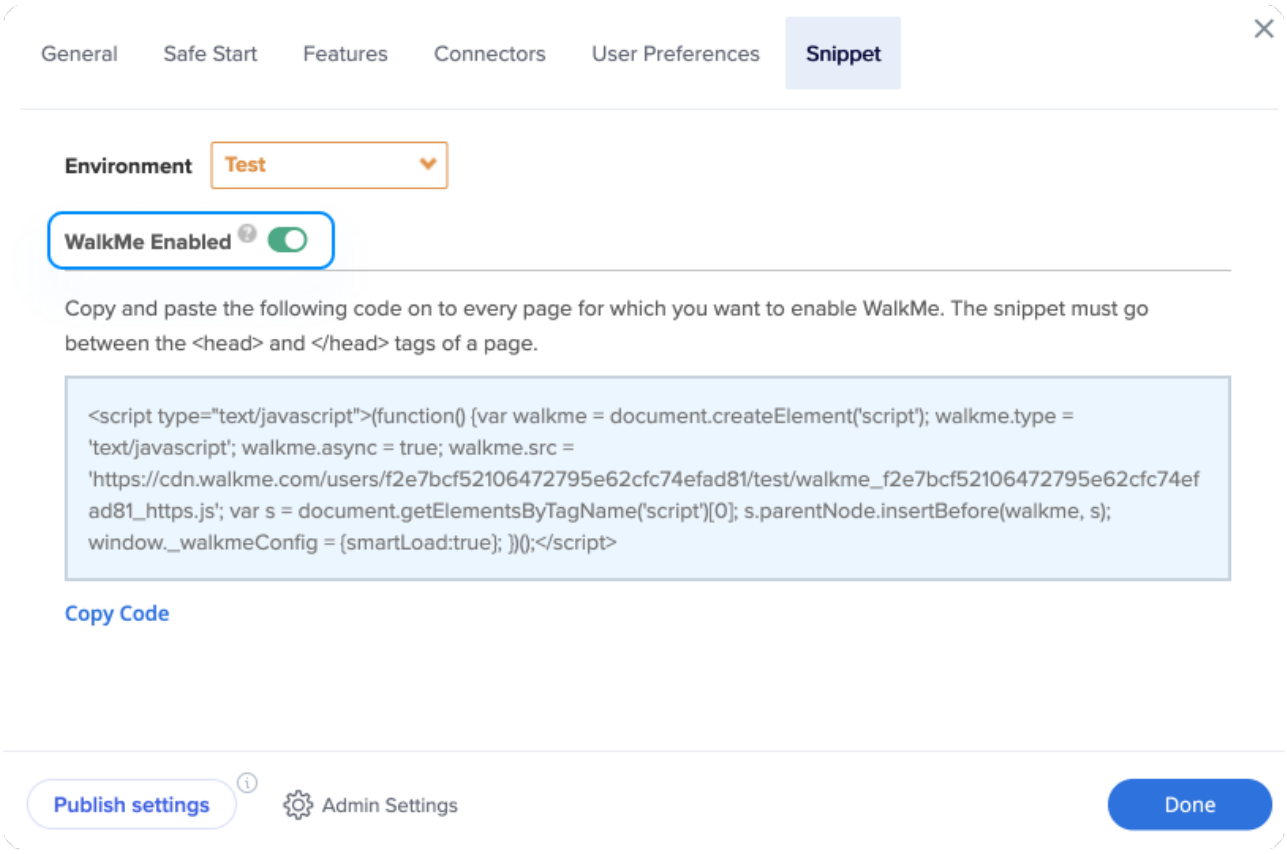
### Éditeur

1. Le contenu WalkMe publié ne sera pas visible dans votre environnement si l’Éditeur est toujours ouvert. Veuillez fermer votre Éditeur et rafraîchissez votre environnement pour voir si votre contenu WalkMe apparaît.

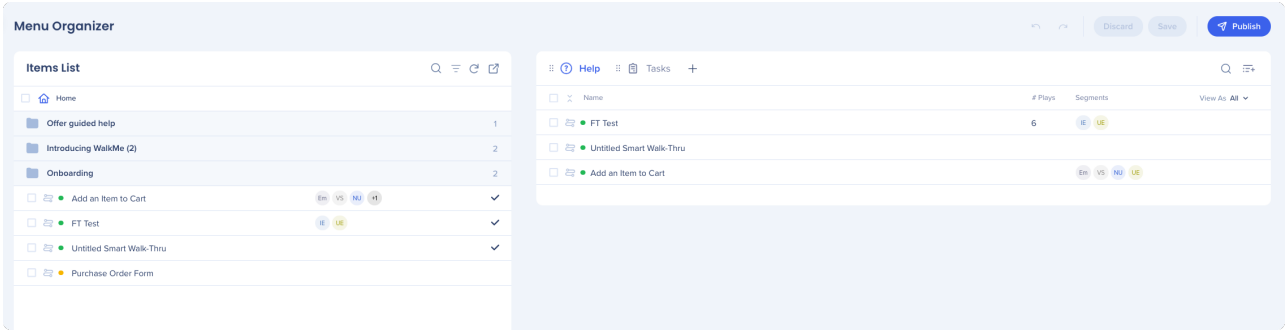
### Menu

1. Confirmez que le Snippet est activé pour cet environnement

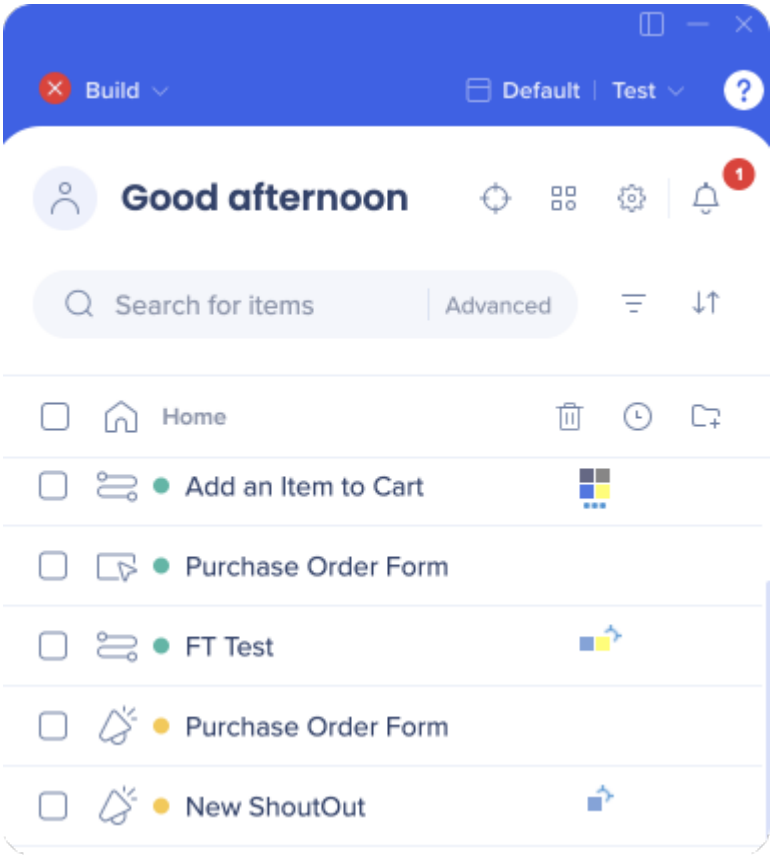

Build
Salesforce | Production
Good morning
Search.
DESIGN
Customize content style
Edit global CSS
Assets library
SETTINGS
Manage features
System settings
Onboarding settings
Dynamic text attributes
INTEGRATIONS
Search
Help Desk
Live Chat




2. Confirmez qu'il y a du contenu dans l'Organisateur de menu à droite :

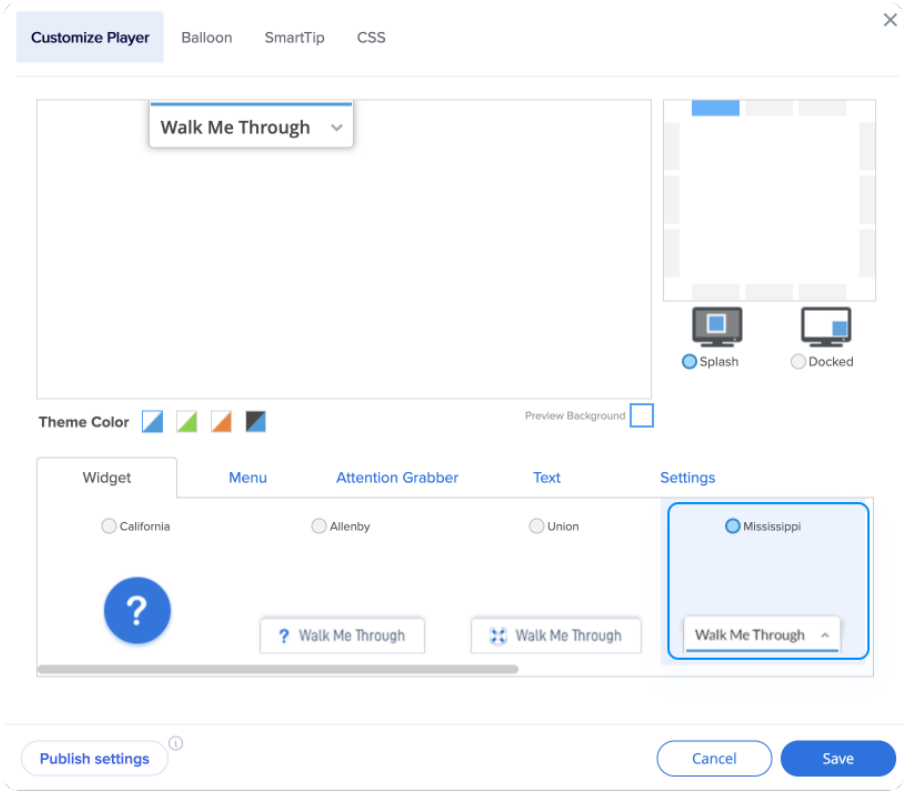



3. Confirmez que le contenu dans l'Organisateur de menu est publié dans cet environnement (il devrait y avoir une icône verte) :

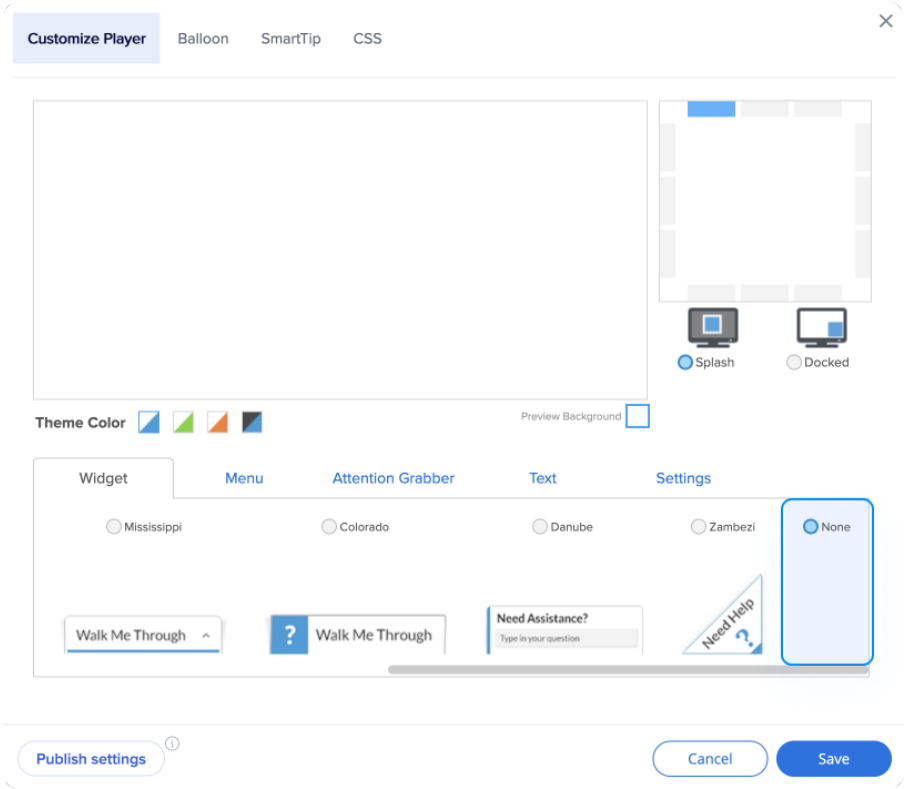



## Customize Menu

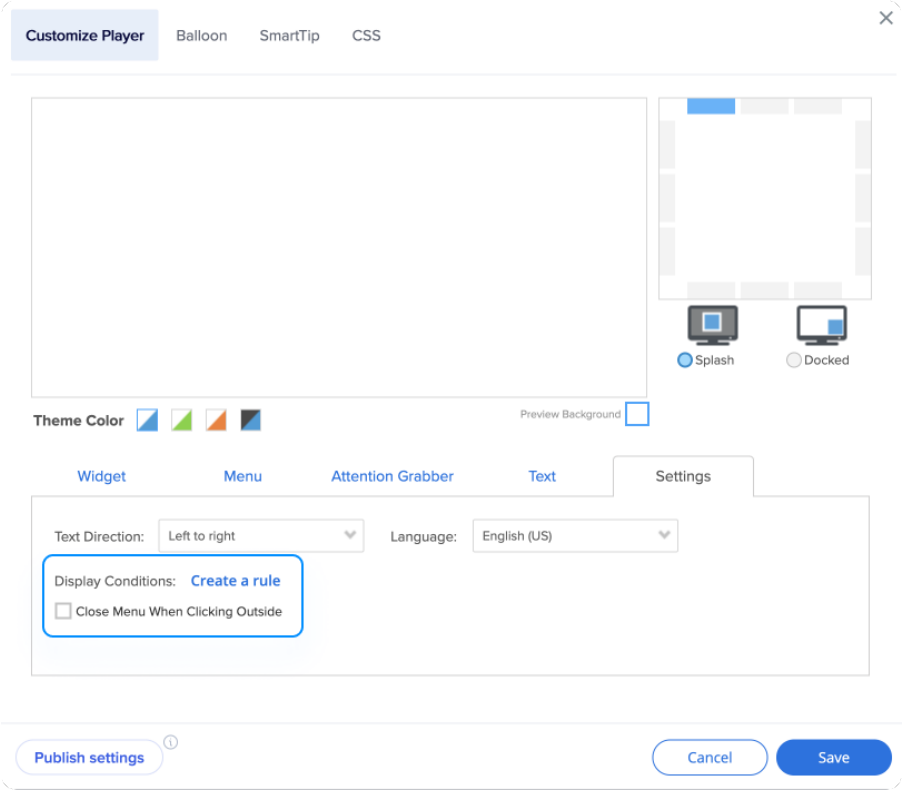
1. Vérifiez que le style du Widget est activé :




2. S'il n'y en a aucun, vérifiez les Launchers pour voir s'il y a un Launcher qui ouvre le Menu à la place.
3. Vérifiez que le lecteur **N'EST** pas défini sur « AUCUN » :



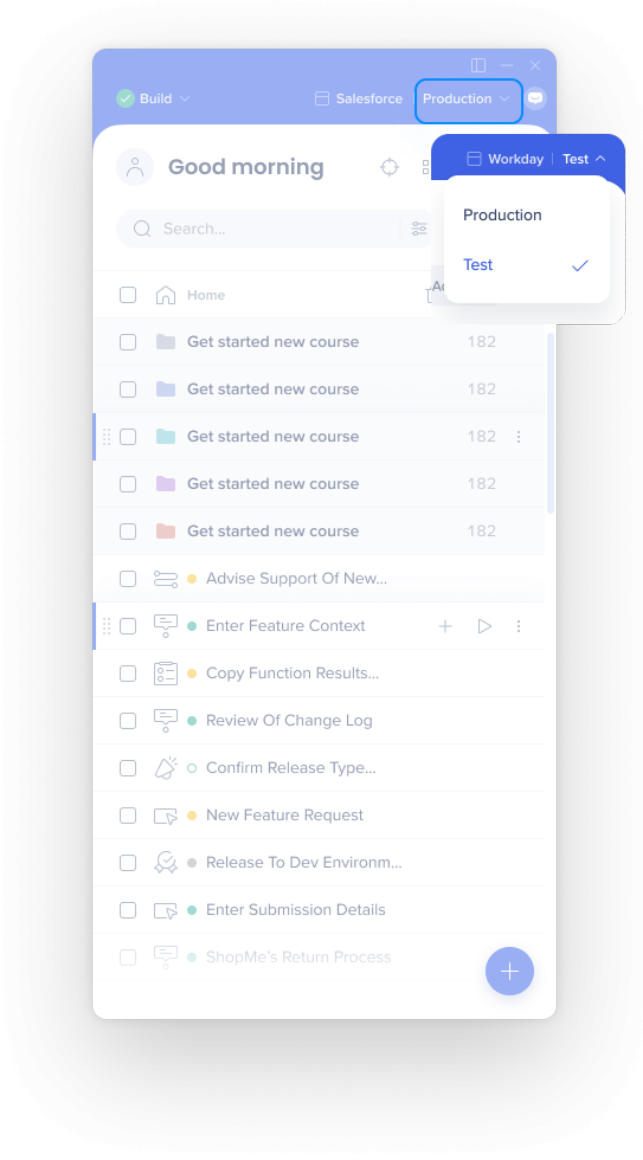
4. Vérifiez que le menu du lecteur n’est pas segmenté par vue dans l’application en question (Customize – >Customize Player – >Display Conditions : Update/Set Rules) :



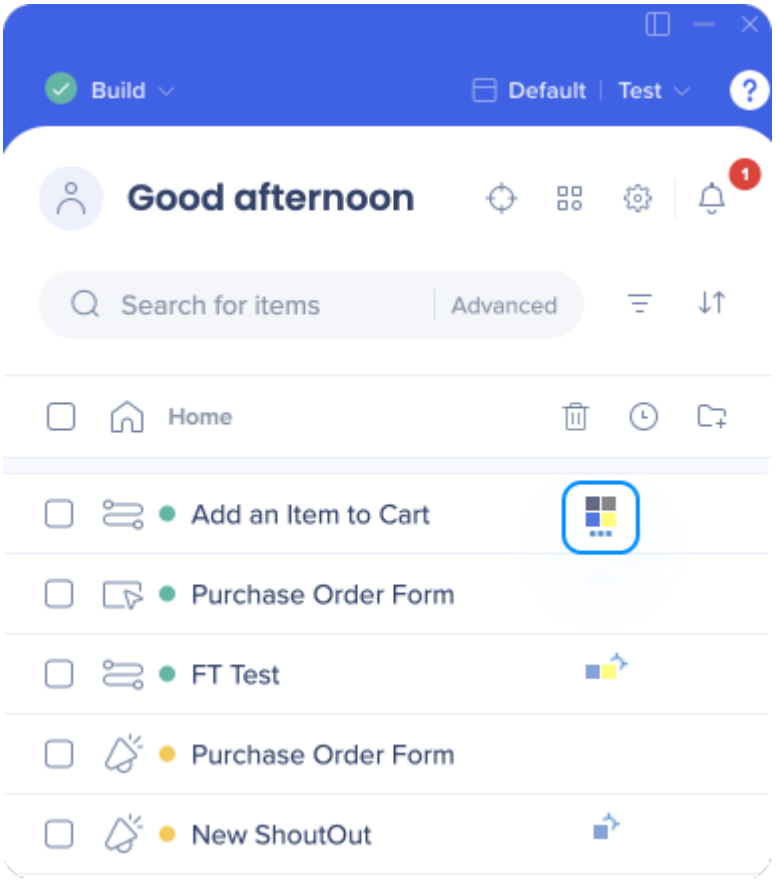

Si vous utilisez un Launcher, au lieu du Widget, veuillez vérifier la segmentation du Launcher (les balises de segmentation globales et la segmentation d’affichage individuelle du Launcher)

## Écran principal

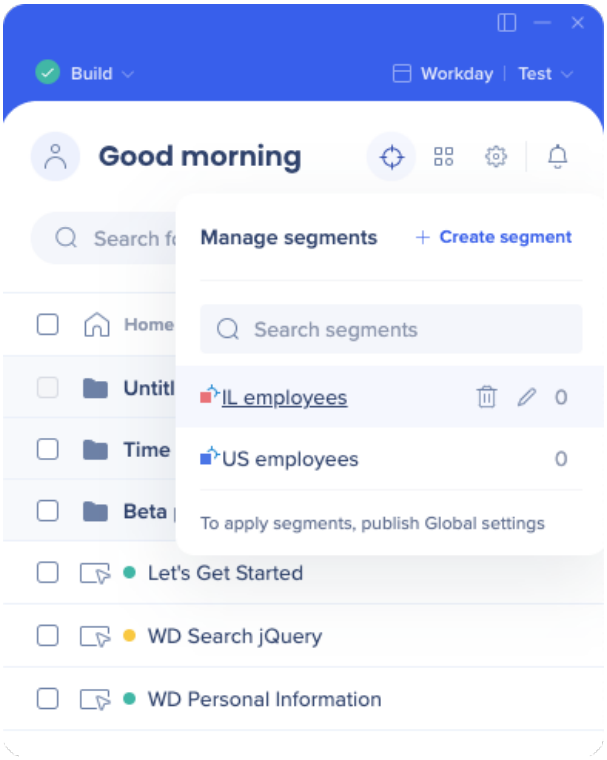
1. Basculez l’Éditeur sur le bon environnement :



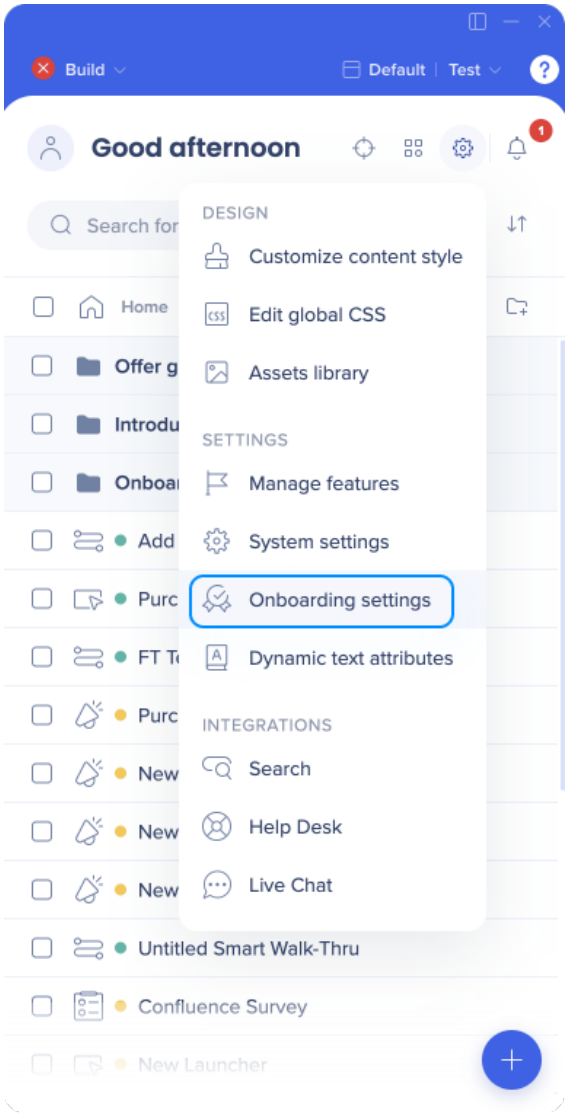

2. Vérifiez qu'au moins certains contenus s'affichent comme publiés (icône verte)
3. Vérifiez que les balises de segment du contenu publié ont été appliquées

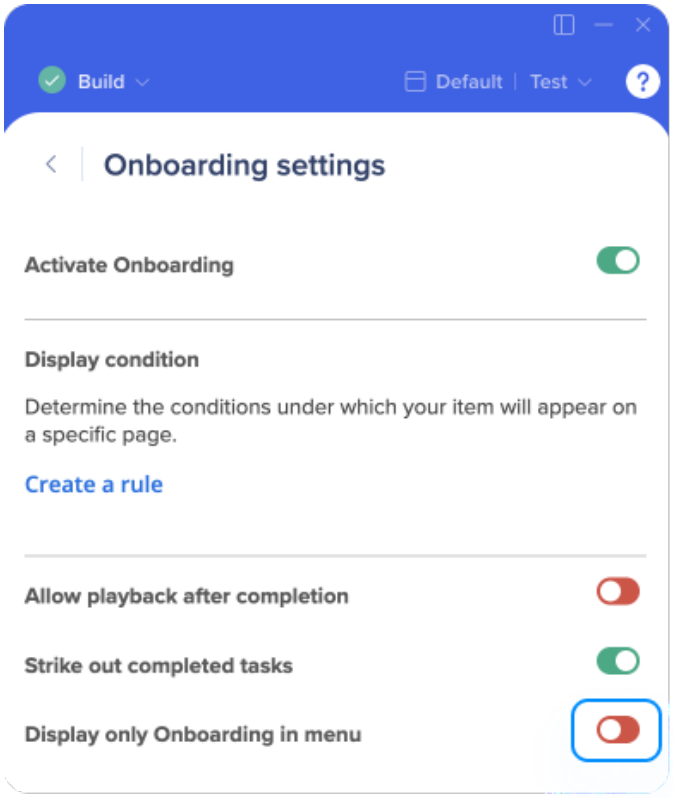



Si c’est le cas, examinez les conditions de segmentation et vérifiez si les conditions sont remplies dans la bonne application




4. Vérifiez les paramètres d'Onboarding
    1. Vérifiez que « Afficher Uniquement Onboarding » n'est pas activée (allez dans les paramètres de l'onboarding via le menu Paramètres)


Build
Default | Test
Good afternoon
Search for
Home
Offer g
Introdu
Onboa
Add
Purc
FT T
Purc
New
New
New
Untitled Smart Walk-Thru
Confluence Survey
New Launcher
DESIGN
Customize content style
Edit global CSS
Assets library
SETTINGS
Manage features
System settings
Onboarding settings
Dynamic text attributes
INTEGRATIONS
Search
Help Desk
Live Chat




5. Si le Widget n'est pas activé, vérifiez dans le Launcher qu'il y a le «Launcher de menu»
    1. Confirmez que le Launcher n'a pas de balises de segment appliquées qui l'empêcheraient d'apparaître dans le bon environnement
    2. Confirmez que le Launcher n'a pas d'application de segmentation individuelle qui l'empêcherait d'apparaître dans le bon environnement
    3. Confirmez que le Launcher peut trouver son élément sur la page où WalkMe est signalé comme étant à l'arrêt

## Confirmez que l'extension est installée et activée

L'une des deux méthodes de déploiement de WalkMe est la WalkMe Master Extension. C'est différent de l'extension de l'Éditeur. Cette section n'est pertinente que si WalkMe est déployé sur votre machine via la **Master Extension, plutôt qu'avec le Snippet.**

Si le résultat pour l'appel de l'API *WalkMe_Extension* est faux, il est possible que l'extension ait été installée mais soit actuellement désactivée dans le navigateur spécifique. Le processus de vérification pour savoir si c'est le cas varie en fonction du type de navigateur et de la version du navigateur. Voici quelques exemples pour débuter :

- **Chrome v80**
    1. Cliquez sur les 3 points dans le coin supérieur droit du navigateur

2. Passez la souris sur « Plus d'outils »
3. Cliquez sur « Extensions »

- **IE**

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage dans le coin supérieur droit du navigateur
2. Cliquez sur « Gérer les add-on »

## Vérifications de l'environnement technique

Si l'Éditeur a effectué toutes les vérifications, mais que WalkMe n'est toujours pas visible, il y a quelques étapes de dépannage avancées que vous pouvez effectuer pour vérifier et voir si WalkMe est en train de charger.

1. Ouvrez la console des outils de développement et entrez la commande API suivante : _ **walkmeInternals**
    1. Si elle est renvoyée comme indéfinie, vérifiez le DOM pour le Snippet ou assurez-vous que l'extension est installée et activée (ci-dessus)
    2. Si quelque chose revient, WalkMe est en train de charger (hourra !)
2. Si _walkmeInternals revient, vérifiez **_walkmeInternals.removeWalkMeReason**
    1. **Échec du chargement du stockage :** ouvrez un ticket d'assistance
    2. **ID de l'utilisateur non trouvé :** La variable que vous avez définie pour votre identifiant utilisateur unique n'est peut-être pas définie. Elle doit être définie pour que WalkMe soit en mesure de charger votre site. Vérifiez si l'UUID est disponible en le collant dans la console des outils de développement ou en utilisant la commande API : ***_walkMe.getEndUserGuid()***

        1. Si elle est définie, veuillez ouvrir un ticket d'assistance pour que nous puissions investiguer plus en profondeur.
2. Si _walkmeInternals revient mais qu'il n'a pas de raison de supprimer WalkMe, essayez d'ouvrir le menu manuellement en utilisant la commande API **WalkMePlayerAPI.toggleMenu()**
    1. Si le menu s'ouvre, ce problème est probablement causé par la segmentation ou un contenu qui n'est pas disponible dans le menu du lecteur.
    2. Si le menu ne s'ouvre pas et revient comme « indéfini », ouvrez un ticket d'assistance pour que nous puissions investiguer plus en détail
3. Confirmez que le bon environnement est en train de charger en utilisant la commande API **_walkMe.getEnvId()**
    1. 0 = WalkMe a chargé le contenu de production du compte
    2. 3 = WalkMe a chargé le contenu de test du compte
    3. Error = WalkMe n'a pas été chargé