

Comment connecter ActionBot à une intégration de Live Chat

Aperçu général

La connexion de votre ActionBot à un Live Chat (chat en direct) vous permet de combiner le meilleur de l'automatisation et de l'assistance humaine. Si l'utilisateur cherche un contenu qui n'a pas encore été ajouté à l'ActionBot, l'ActionBot peut être configuré pour montrer à l'utilisateur un lien direct sur le Live Chat, en remplissant les lacunes en termes de réponse.

L'article pratique qui suit vous explique comment connecter votre ActionBot à Live Chat.

Étapes pour connecter ActionBot à Live Chat

Étape 1 : Connectez votre compte Éditeur à votre fournisseur de Live Chat

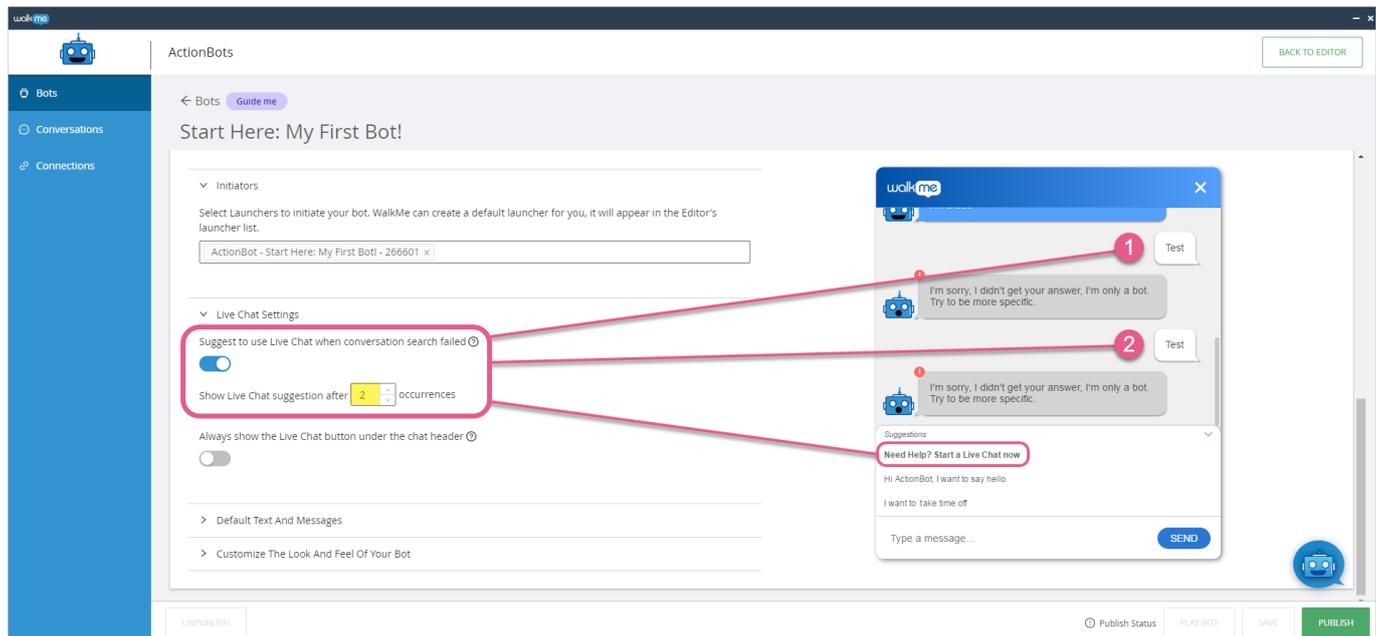
Les informations sur la façon de connecter votre compte Éditeur à votre fournisseur de Live Chat sont disponibles dans notre [article d'intégration de Live Chat](#).

Étape 2 : Initiez un Live Chat à partir d'ActionBot

Il existe quatre options pour initier le Live Chat à partir d'ActionBot :

Option 1 — Encouragez l'utilisateur à utiliser le Live Chat lorsqu'une recherche de conversation échoue

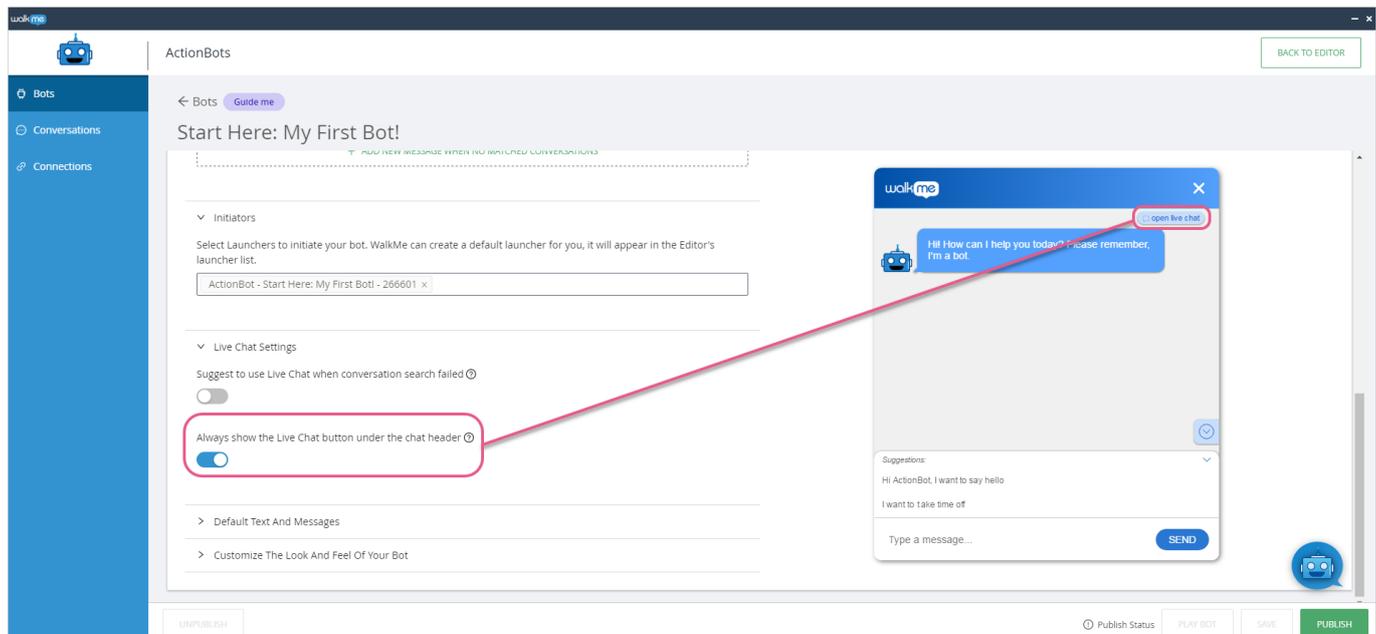
Lorsque cette option est activée, une invitation de Live Chat apparaîtra si l'utilisateur entre un nom de conversation invalide plus de fois que le nombre que vous aurez choisi :



Le texte d'invitation peut être modifié à partir de la section **Personnaliser l'apparence de votre Bot** dans l'onglet Bot de l'Éditeur.

Option 2 – Montrez toujours le bouton Live Chat sous l'en-tête de chat

Lorsque cette option est activée, le bouton de Live Chat apparaîtra toujours en haut à droite de la boîte de dialogue :

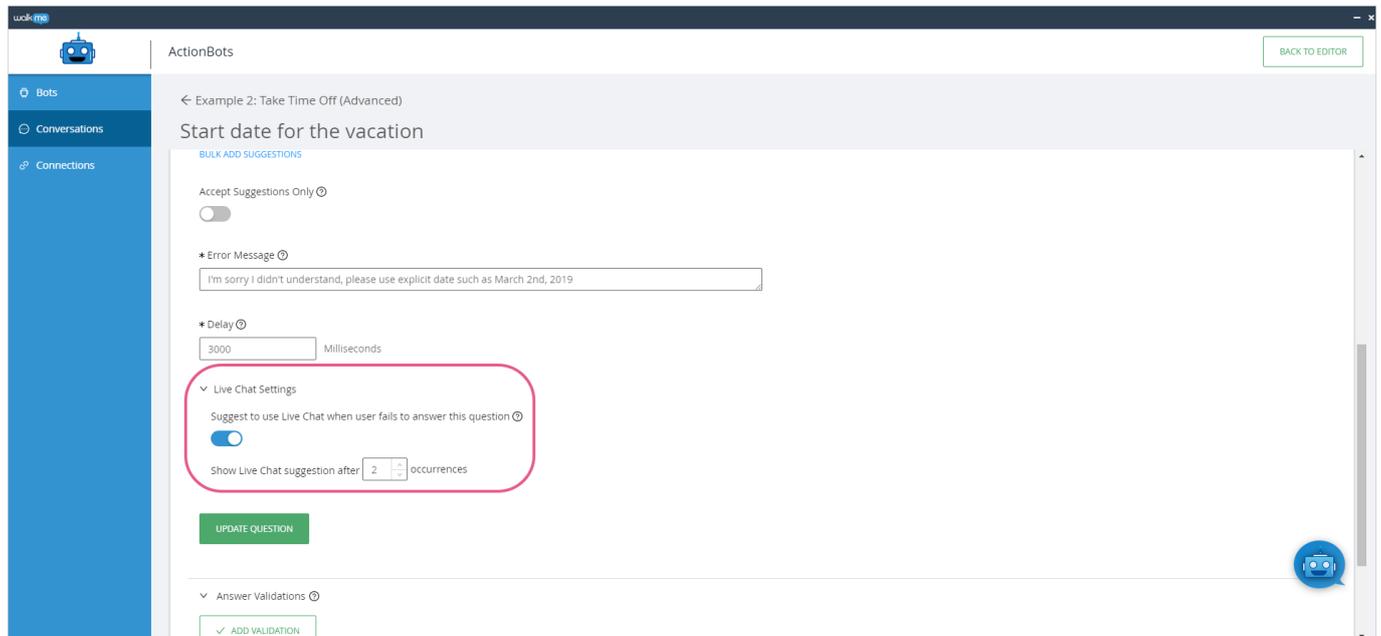


Le texte d'invitation peut être modifié à partir de la section **Personnaliser l'apparence de votre**

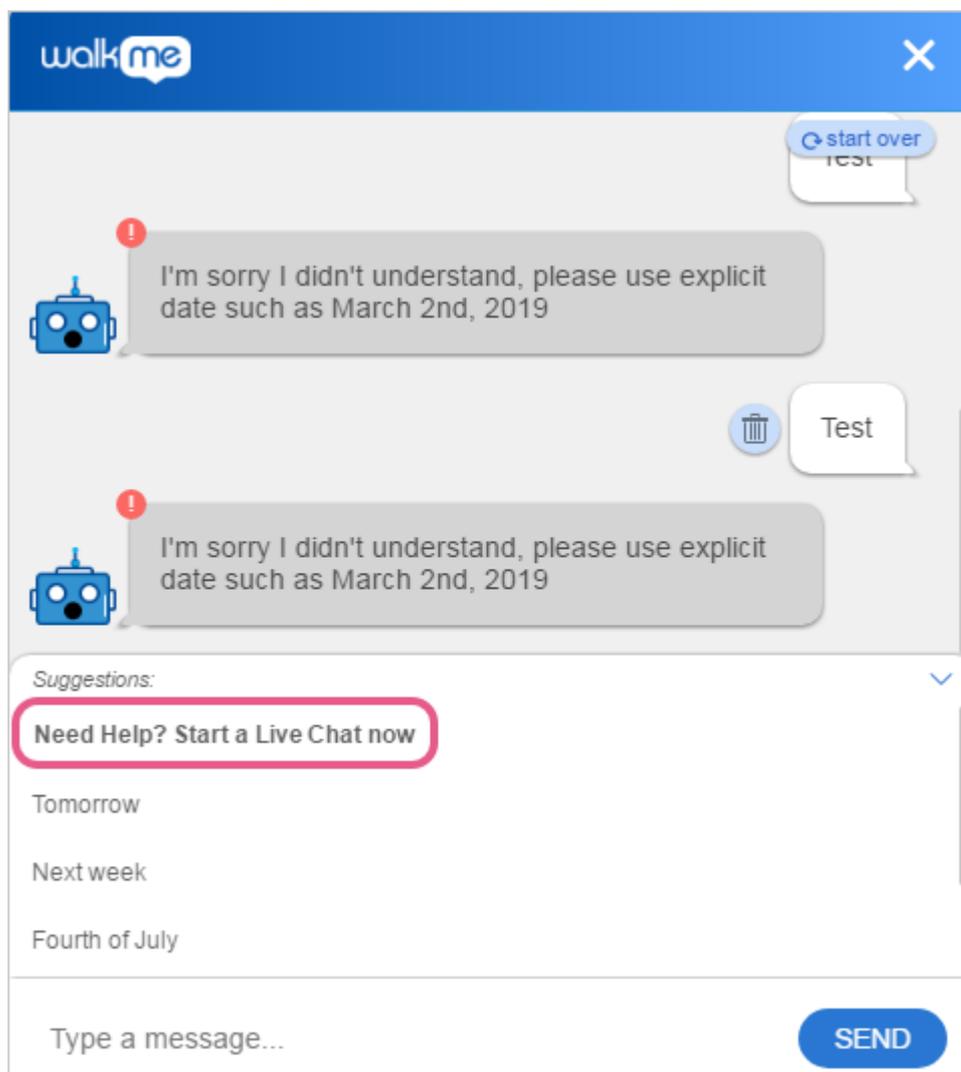
Bot dans l'onglet Bot de l'Éditeur.

Option 3 — Encouragez l'utilisateur à utiliser le Live Chat lorsque l'utilisateur ne répond pas à une question particulière

Cette option est activée à partir de chaque question de conversation individuellement :



Lorsqu'un utilisateur entre une réponse erronée plus que le nombre de fois que vous avez choisi, une invitation de Live Chat apparaîtra dans le champ Suggestions :



Le texte d'invitation peut être modifié à partir de la section **Personnaliser l'apparence de votre Bot** dans l'onglet Bot de l'Éditeur.

Option 4 — Incorporez le Live Chat dans le flux de conversation

Pour activer cette option, cliquez sur *ADD ACTION* (ajouter l'action) dans l'onglet de conversation et sélectionnez *WalkMe Live Chat* depuis le menu déroulant du *Action Type* (type d'action) :

The screenshot displays the WalkMe ActionBots interface. On the left is a blue sidebar with navigation options: 'Bots', 'Conversations', and 'Connections'. The main area is titled 'ActionBots' and shows a breadcrumb path: '< Example 2: Take Time Off (Advanced)'. Below this is a 'New action' section. Under 'Action settings', there is a text input field for 'Action Name' containing 'Run Live Chat'. Below that is a dropdown menu for 'Action Type' with a red border. The dropdown list includes 'WalkMe Live Chat', 'Play WalkMe Smart Walk-Thru', and 'Webhook'. The 'WalkMe Live Chat' option is highlighted in pink. At the bottom of the configuration area is a green button labeled 'SAVE ACTION TO THE CONVERSATION'. In the top right corner of the interface, there is a 'BACK TO EDITOR' button. A small robot icon is visible in the bottom right corner of the main area.