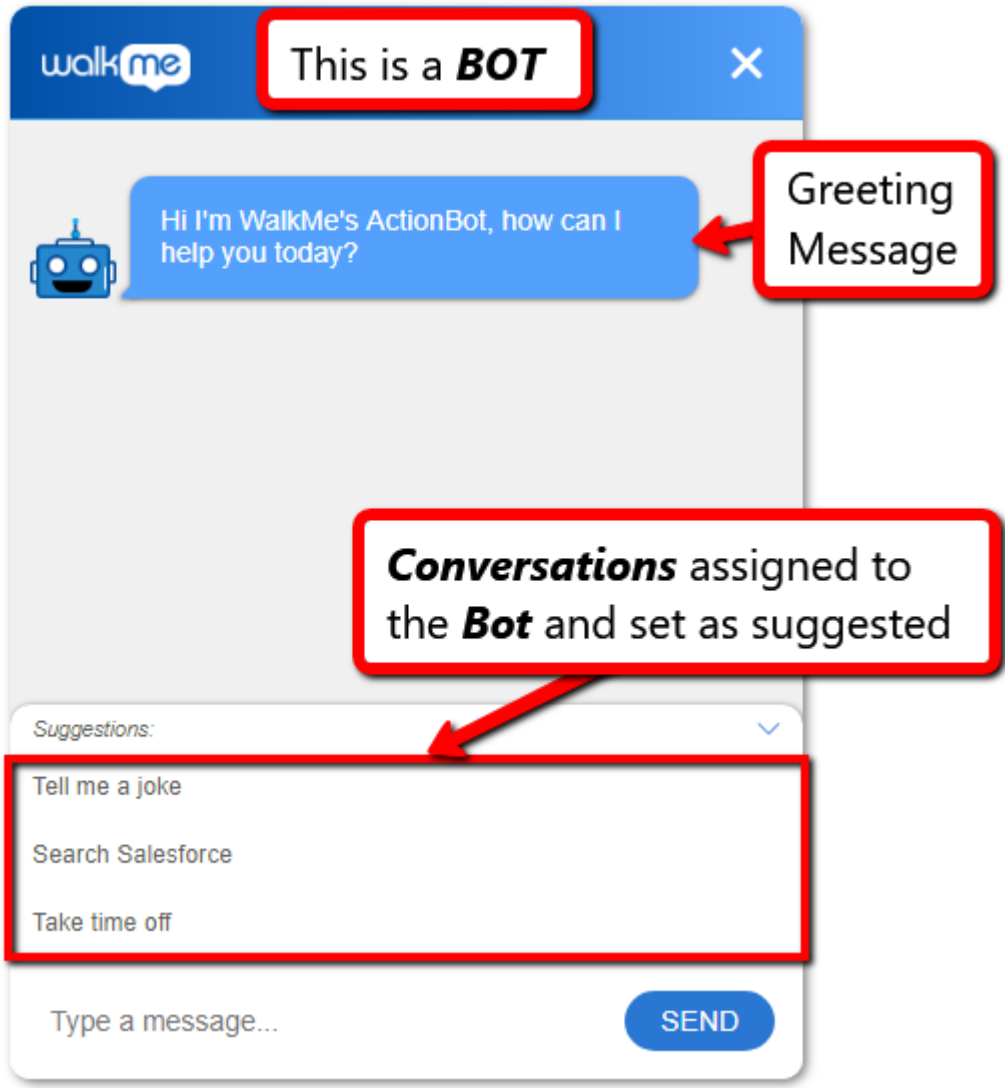
Comment créer un ActionBot

Aperçu général

Cet article explique comment créer un WalkMe ActionBot.

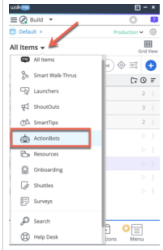
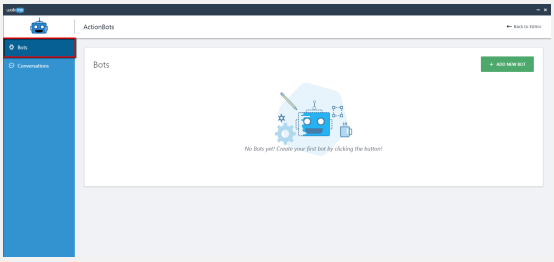
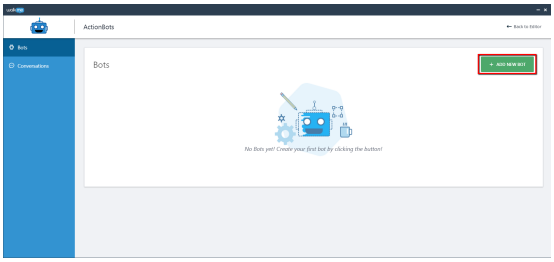
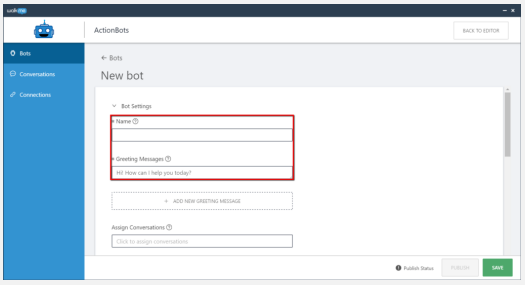
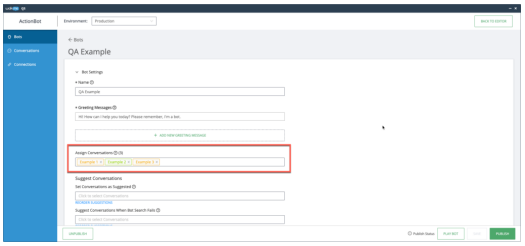
Un WalkMe ActionBot est une interface de chat avec laquelle les utilisateurs finaux interagissent pour effectuer des tâches et répondre à une question. Vous pouvez placer un ActionBot sur n'importe quelle application web en utilisant un Launcher. Les ActionBots, créés dans l'Éditeur WalkMe, déterminent ce que l'utilisateur doit accomplir ou son intention. Sur la base de ces informations, un ActionBot peut sélectionner la conversation correcte, également créée dans l'Éditeur WalkMe.

Pour en savoir plus sur ce qu'est le WalkMe ActionBot, consultez notre article *Qu'est-ce que le WalkMe ActionBot ?*



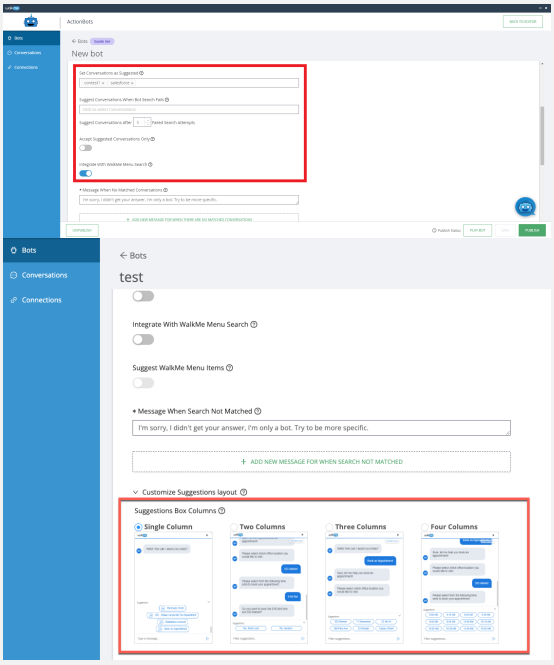
Veuillez noter : C'est une fonctionnalité activée. Veuillez demander l'accès à votre Customer Success Manager ou à votre contact WalkMe.

Étapes pour créer un Bot

Étape 1 – Ouvrez l'application ActionBot Dans l'éditeur WalkMe, cliquez sur « ActionBots » dans le menu tous les éléments	
Étape 2 – Choisissez Bots dans la barre latérale Assurez-vous que Bots est sélectionné dans le menu.	
Étape 3 – Ajoutez un nouveau Bot Cliquez sur le bouton « AJOUTER UN NOUVEAU BOT ».	
Étape 4 – Champs obligatoires Remplissez les champs obligatoires suivants : **Nom** – • Cela vous sert d'identificateur, les utilisateurs finaux ne verront pas ce nom **Messages de bienvenue –** • Le bot accueillera les utilisateurs finaux avec ce message • Une fois le message d'accueil affiché, le bot essaie de faire correspondre une conversation à l'entrée de l'utilisateur final • Si plus d'un message d'accueil est saisi, le bot choisira un message d'accueil au hasard **Conseil** : Le message doit également avoir un appel à action comme « Qu'est-ce que je peux faire pour vous aujourd'hui ? » pour encourager les utilisateurs finaux à écrire ce qu'ils souhaitent faire à l'aide du Bot. **Message en l'absence de conversations correspondantes** – • Ce message apparaîtra si le bot n'a pas pu comprendre quelle conversation correspond à l'entrée de l'utilisateur final • Une fois ce message affiché à l'utilisateur final, le bot continuera à essayer de faire correspondre l'une de ses conversations attribuées à la recherche de l'utilisateur final • Si plus d'un message est saisi, le bot choisira un message au hasard **Conseil** : Le message doit également contenir un appel à l'action pour encourager les utilisateurs finaux à écrire ce qu'ils cherchent à faire avec le bot.	
Étape 5 – Attribuez les Conversations Attribuer toutes les conversations pertinentes pour le bot. Le bot essaiera de faire correspondre l'une de ses conversations attribuées à l'entrée de l'utilisateur final. • Lors de la publication, une validation aura lieu pour s'assurer qu'au moins 1 conversation est attribuée au bot • Assurez-vous que le bot et ses conversations attribuées sont publiées dans le même environnement afin de les voir dans le bot • Les balises de la page Paramètres du bot sont désormais codées par couleur et reflètent le statut de publication de la conversation **Conseil** : si une seule conversation a été attribuée au bot, le bot démarrera directement à partir de la conversation qui lui a été attribuée en sautant l'étape d'affichage du message d'accueil et de recherche de la bonne conversation	

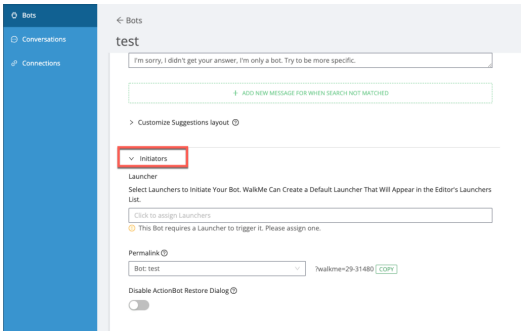
Étape 6 – Définissez les suggestions

À partir des conversations que vous avez attribuées au bot, vous pouvez choisir celles qui seront automatiquement suggérées et présentées aux utilisateurs finaux.
Les conversations suggérées sont visibles pour les utilisateurs finaux afin de les aider à obtenir la bonne conversation.
• Vous pouvez définir autant de conversations suggérées que vous le souhaitez.
• Jusqu'à 4 suggestions seront visibles à un moment donné pour les utilisateurs finaux
• Les utilisateurs finaux peuvent soit commencer à taper pour filtrer les conversations suggérées, soit faire défiler pour en voir plus
Conseil : la plupart des utilisateurs finaux ont tendance à choisir une suggestion plutôt que d'écrire au bot.
Suggérer des conversations lorsque la recherche de bot échoue –
• Vous pouvez définir quelles conversations seront suggérées à l'utilisateur si la recherche ActionBot n'a pas pu faire correspondre une conversation au texte de l'utilisateur
• Vous pouvez également définir le nombre d'échecs de recherche qui déclencheront la conversation (la valeur par défaut est de 3 tentatives)
Accepter uniquement les conversations suggérées –
• Si vous préférez que votre utilisateur final évite de faire des erreurs ou de saisir des réponses auxquelles vous ne pouvez pas vous attendre, vous pouvez désactiver la capacité des utilisateurs à écrire au bot et les forcer à choisir l'une des conversations suggérées en activant « Accepter les conversations suggérées uniquement »
Intégrer à la recherche de menu WalkMe –
• Vous pouvez activer la recherche d'utilisateurs pour suggérer des Smart Walk-Thrus, des Resources et des Shuttles existants, en plus des conversations
Personnaliser la mise en page des suggestions –
Vous pouvez personnaliser la façon dont la liste des conversations suggérées d'un bot s'affiche pour vos utilisateurs finaux. Vous pouvez choisir parmi les options suivantes :
• Une mise en page à une seule colonne
• Une mise en page de deux colonnes
• Une mise en page de trois colonnes
• Une mise en page de quatre colonnes



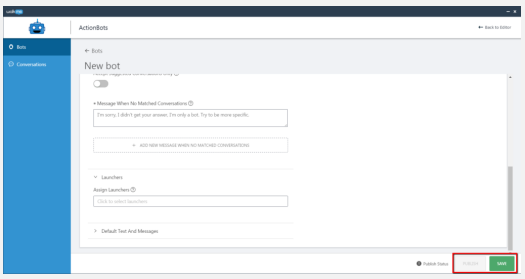
Étape 7 – Paramètres des initiateurs

Attribuer le Launcher
Cliquez pour attribuer les Launchers qui déclencheront l'ActionBot
• Un Launcher ne peut déclencher qu'un bot
• Avant de pouvoir ajouter le Launcher au Bot, vous devez attribuer *Action = Open ActionBot* au Launcher, avoir choisi le Bot souhaité et, le cas échéant, la conversation souhaitée (FACULTATIF)
• Si vous sélectionnez une conversation, cochez la case *Démarrer une conversation* et sélectionnez une conversation dans le menu déroulant Conversation
Conseil : utilisez la segmentation sur le Launcher pour déclencher différents bots pour différents utilisateurs finaux
Attribuer le Permalien
• Permet à l'ActionBot de s'ouvrir lors du chargement de la page
Désactiver un dialogue restauré d'ActionBot
• Basculer pour désactiver la capacité des utilisateurs finaux à poursuivre une conversation après la fermeture de l'interface ActionBot

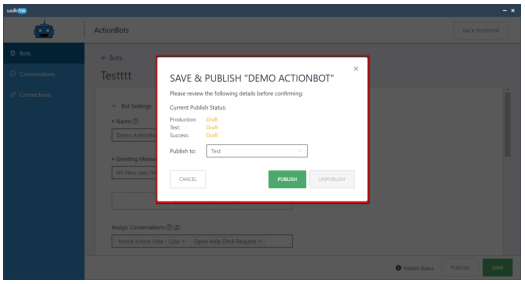


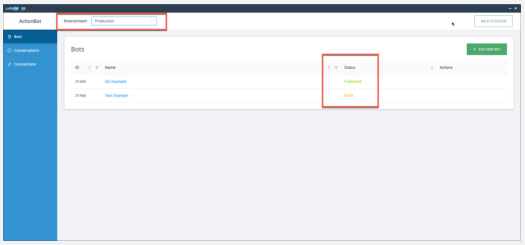
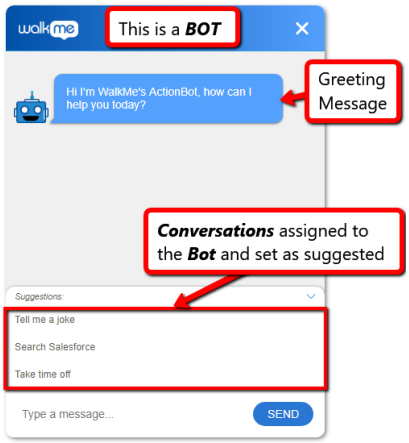
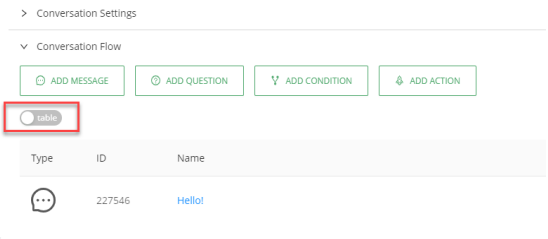
Étape 8 – Enregistrer / Publier le bot

Enregistrer –
• Cliquez sur le bouton Enregistrer pour enregistrer vos modifications
• Les modifications ne s'appliqueront à vos utilisateurs finaux qu'une fois que vous aurez *publié* le bot
Publier –
• Vous pouvez publier le bot après le premier enregistrement
• La publication enregistre également vos modifications récentes et valide que tous les champs obligatoires sont remplis et qu'un launcher a été attribué



En cliquant sur le bouton Publier, une fenêtre apparaîtra avec une indication de l'état actuel de tous vos environnements disponibles
• Choisissez l'environnement dans lequel vous souhaitez publier les modifications
• Vous pouvez publier et dépublier le Bot à tout moment
• Une indication si quelque chose a changé depuis votre dernière publication est disponible
Veuillez noter : La publication du Bot n'aura aucun effet sur les autres éléments déjà publiés dans WalkMe.



Remarque : • Vous pouvez changer d'environnement dans la liste déroulante Environnement. • L'état du bot sera affiché dans la colonne d'état.	
Vue de l'utilisateur final	 1. 2.  3.