

Présentation du type de question ActionBot

Aperçu général

Une conversation WalkMe ActionBot peut être composée de messages, de questions, de conditions et d'actions.

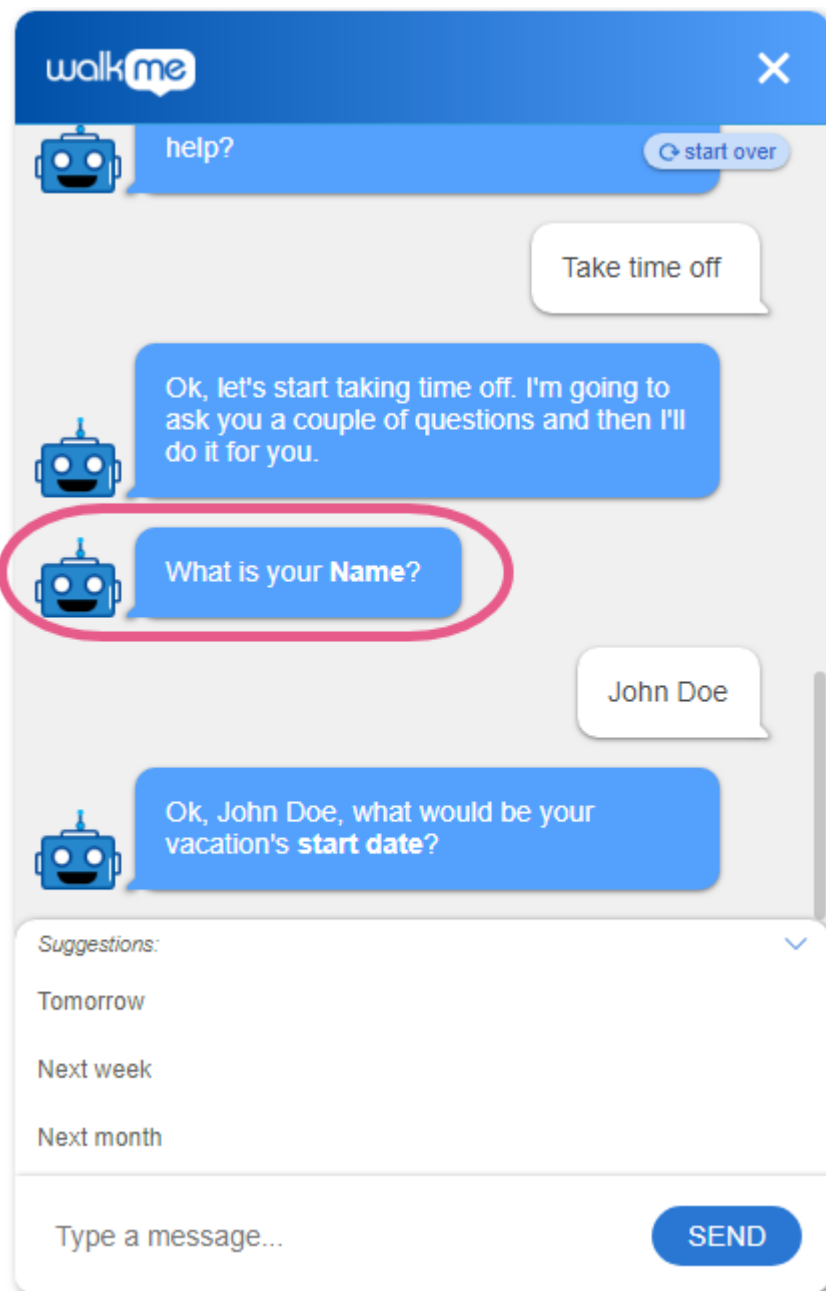
Lorsque vous utilisez une **question** dans une conversation, votre Bot attendra de recevoir une réponse de l'utilisateur final avant de passer à l'étape suivante de la conversation. Ceci est généralement réalisé en utilisant le traitement du langage naturel (« **NLP** »).

Comment ça marche

Il existe **huit types** de questions que vous pouvez utiliser dans le cadre de la conversation de votre bot. Ce sont les suivantes :

Question de type texte

- Aucun NLP n'est utilisé ;
- Votre Bot considérera que l'ensemble de l'entrée de l'utilisateur est la réponse exacte et entrera ces données dans un journal ;
- **Voici un exemple de question de type texte :**

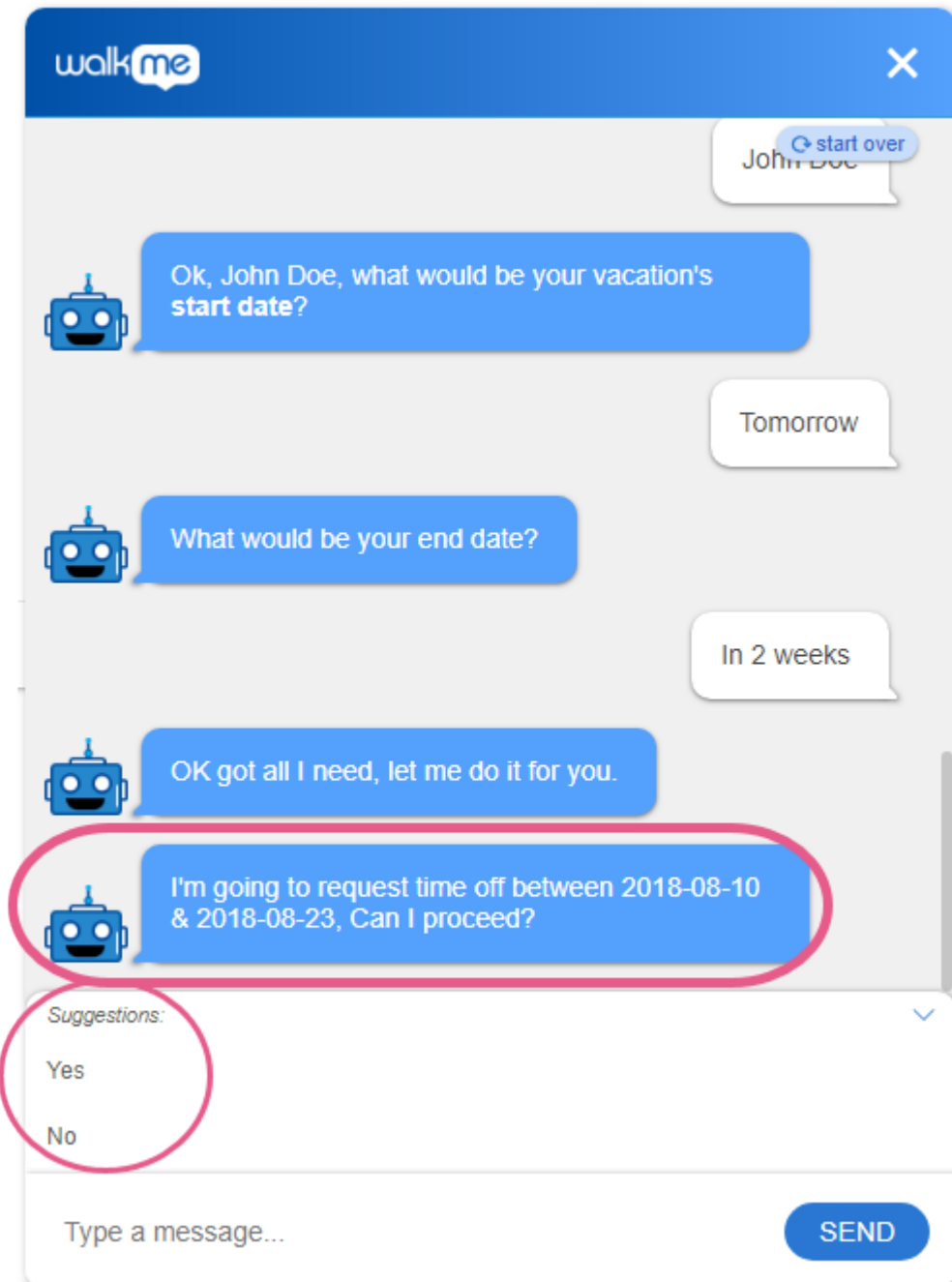


- La question : « Quel est votre nom ? » est la question de type texte dans cette conversation ;
- La réponse extraite dans ce cas est « Monsieur X ».
 - Cette réponse est ensuite utilisée par le Bot dans la question de suivi.

Question de type booléen

- Utilise le NLP ;
- Votre Bot essaiera d'extraire une intention affirmative ou négative de l'utilisateur final, puis attribuera une valeur **vraie** ou **fausse** comme réponse extraite ;

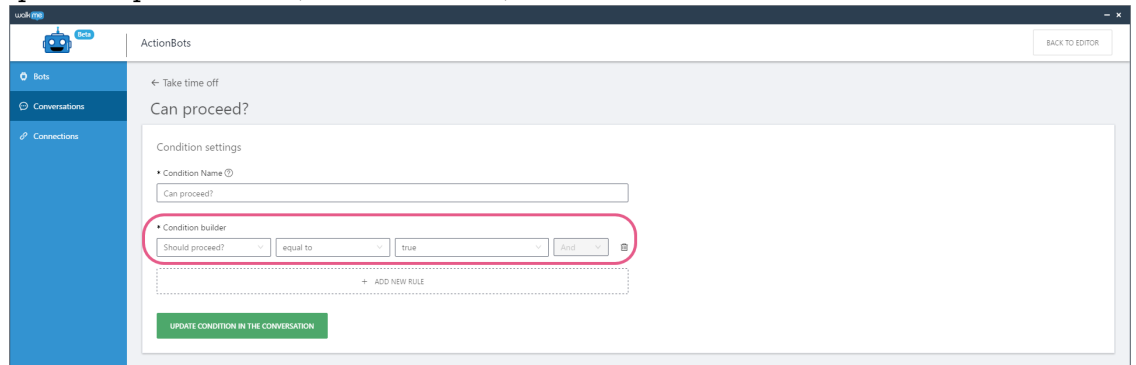
- Un exemple d'intention affirmative est « Sûr ; » la valeur extraite serait « vraie » ;
- Exemple d'intention « négative » : « Non ; » la valeur extraite serait « fausse » ;
- Comme il n'y a que deux valeurs extraites possibles, les questions de type booléen sont souvent utilisées dans les conditions, car il est facile de bifurquer les conversations par la valeur extraite ;
- **Voici un exemple de question de type booléen :**



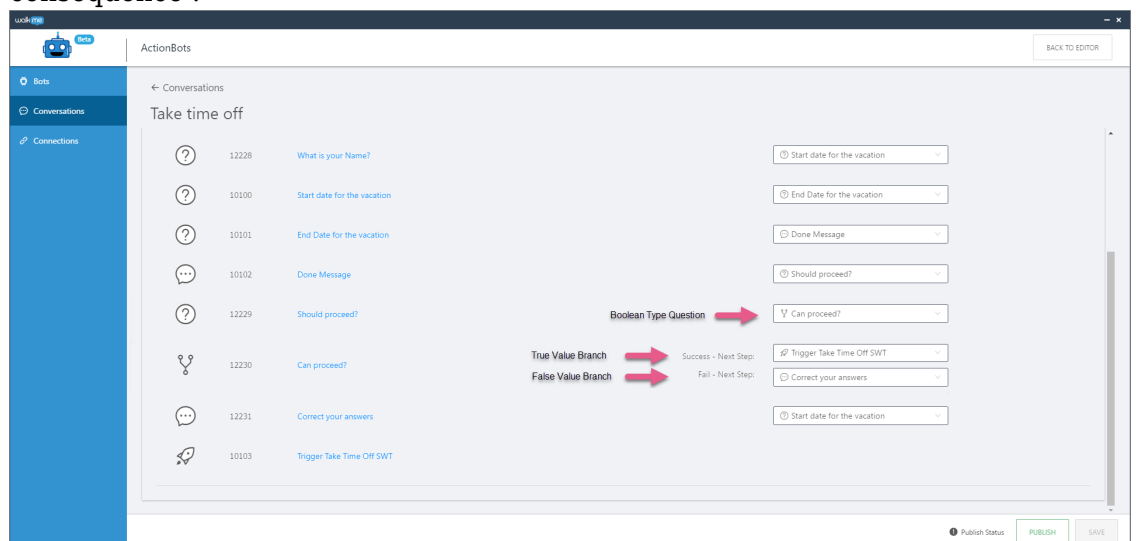
- La question finale n'a que deux valeurs possibles : « vrai », si le Bot peut passer à l'étape suivante associée au succès, et « faux » si le Bot a fait une erreur et doit passer à la question suivante associée à l'échec (pour demander l'information à

nouveau) ;

- Dans cet exemple de conversation, nous avons nommé la question booléenne « devrait-on continuer ? » et définissez une condition appelée « Peut continuer » comme étape suivante du flux ;
- nous avons ensuite utilisé le *générateur de conditions* dans l'onglet Conversations pour attribuer une valeur à la condition en fonction de la valeur extraite de la question précédente (« continuer ? ») :



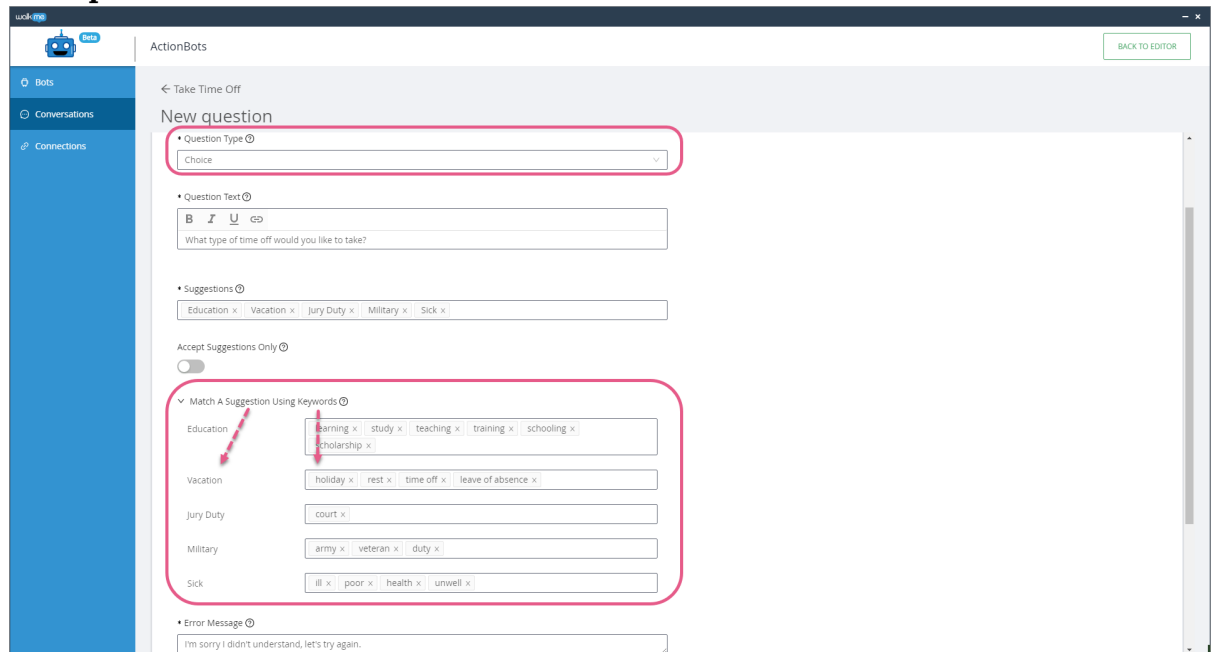
- Une fois que le Bot a extrait une valeur de la réponse de l'utilisateur final, cette valeur sera utilisée dans cette condition pour brancher la conversation en conséquence :



Question de type choix

- N'utilise pas de NLP. Utilise la recherche par mot-clé à la place ;
- Vous pouvez faire correspondre de nombreux mots-clés avec chaque suggestion ;
- Les utilisateurs finaux ne peuvent sélectionner qu'une des valeurs suggérées par réponse, mais peuvent sélectionner la valeur soit en cliquant sur ou en tapant la suggestion elle-même, soit en utilisant l'un des mots-clés associés dans leur réponse ;
- Le Bot extraira une valeur dans l'un des cas suivants :

1. Lorsque l'utilisateur final le choisit parmi les suggestions ; ou
 2. S'il y a une correspondance entre un mot-clé que l'utilisateur tape et une suggestion.
- **Voici un aperçu de la situation dans les coulisses d'une question à choix multiple :**

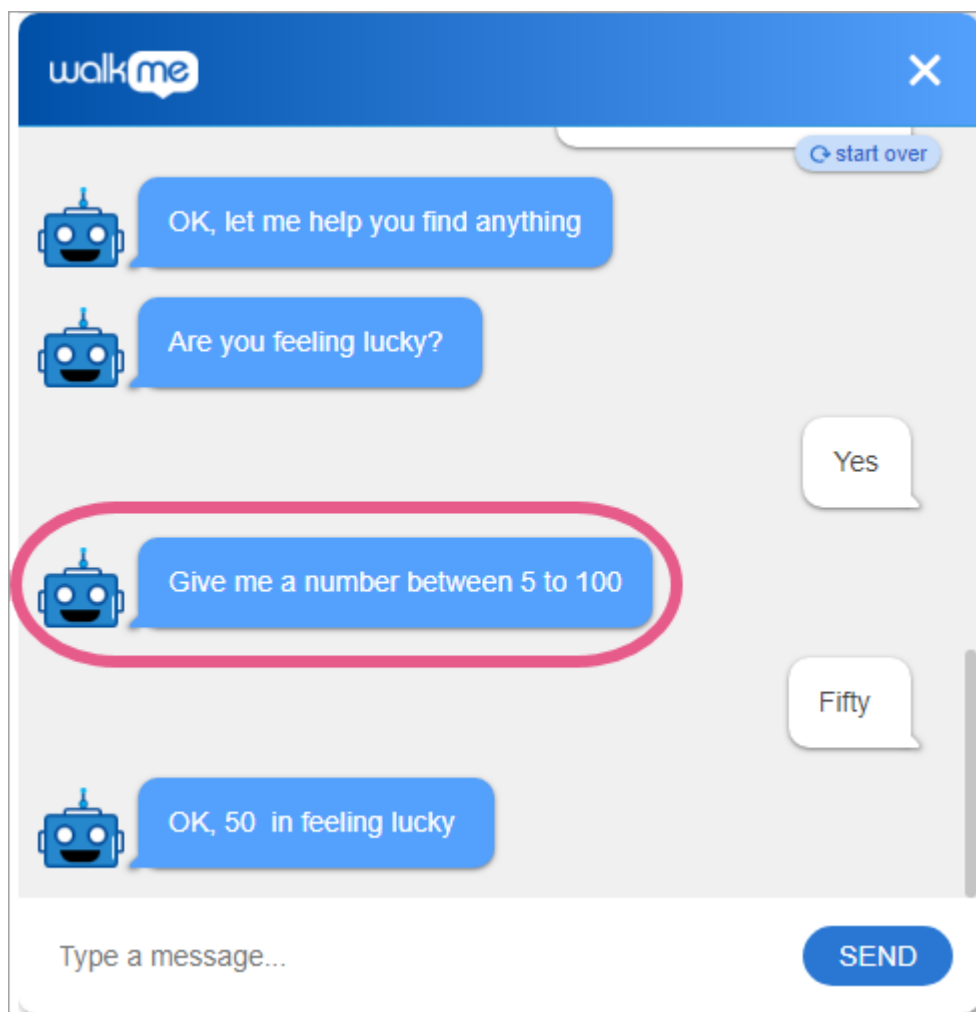


Dans cet exemple, il y a cinq suggestions (à gauche) : éducation, vacances, participation à un jury, etc., et chaque suggestion a un ou plusieurs mots clés (à droite) ;

- Si l'utilisateur final tape l'un des mots-clés, la valeur extraite sera la suggestion correspondante.
 - Par exemple, si l'utilisateur final répond à la question par : « Je veux étudier » ou « J'ai obtenu une bourse », le Bot extraira la valeur *Éducation*.

Type de question avec chiffres

- Utilise le NLP ;
- Le Bot essaiera de trouver un chiffre dans la réponse de l'utilisateur final et utilisera le numéro comme réponse extraite ;
- Par exemple, si la réponse de l'utilisateur final est « Cinq cents euros », la valeur extraite serait 500 ;
- **Voici un exemple de type de question avec chiffres :**



- Notez que même si l'utilisateur a tapé le mot « Cinquante », le Bot a pu utiliser la PNL pour extraire la valeur « 50 ».

Type de question avec date

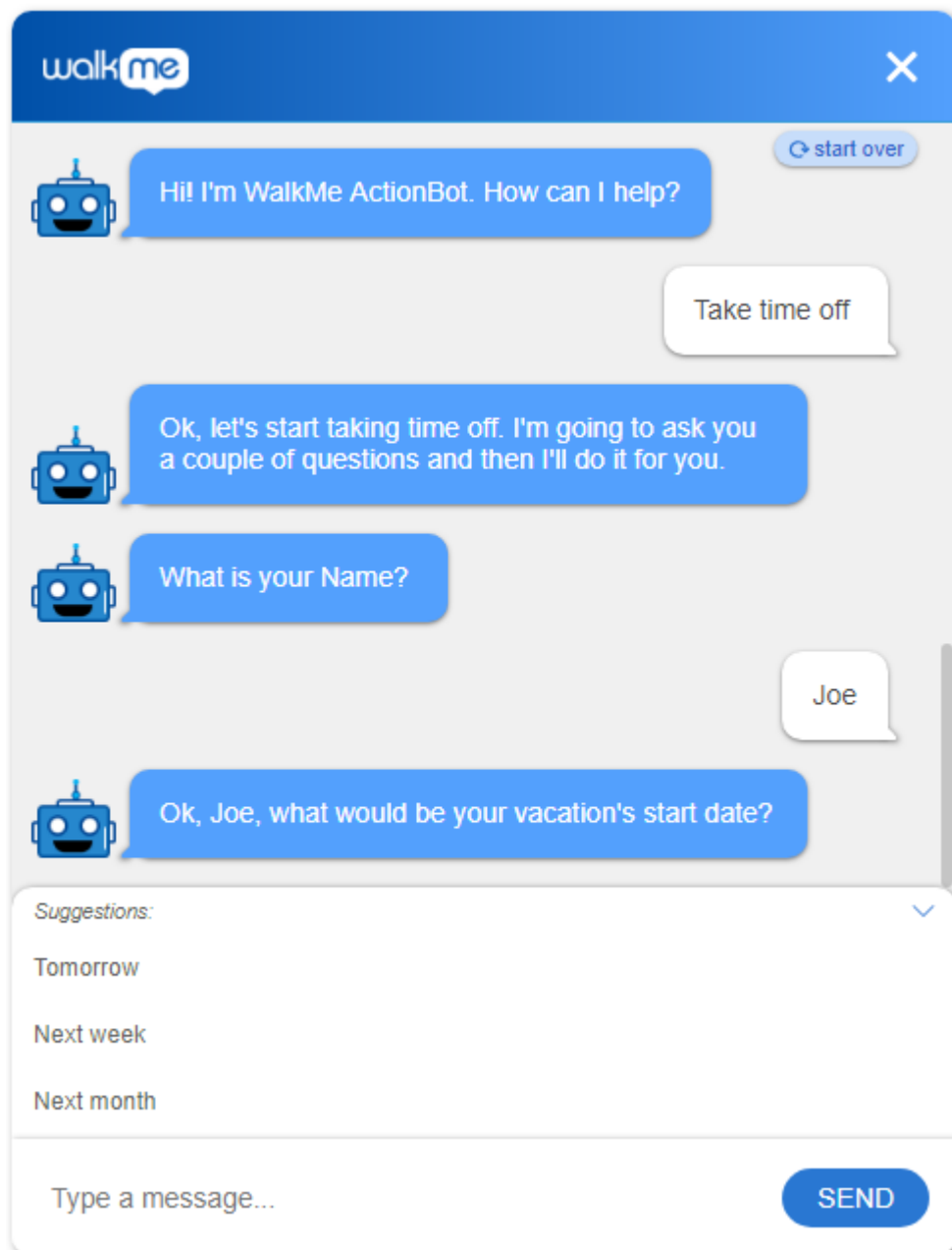
Les questions de type date permettent à l'ActionBot de renvoyer la chaîne de date formatée dans le format donné attribué par le générateur ActionBot.

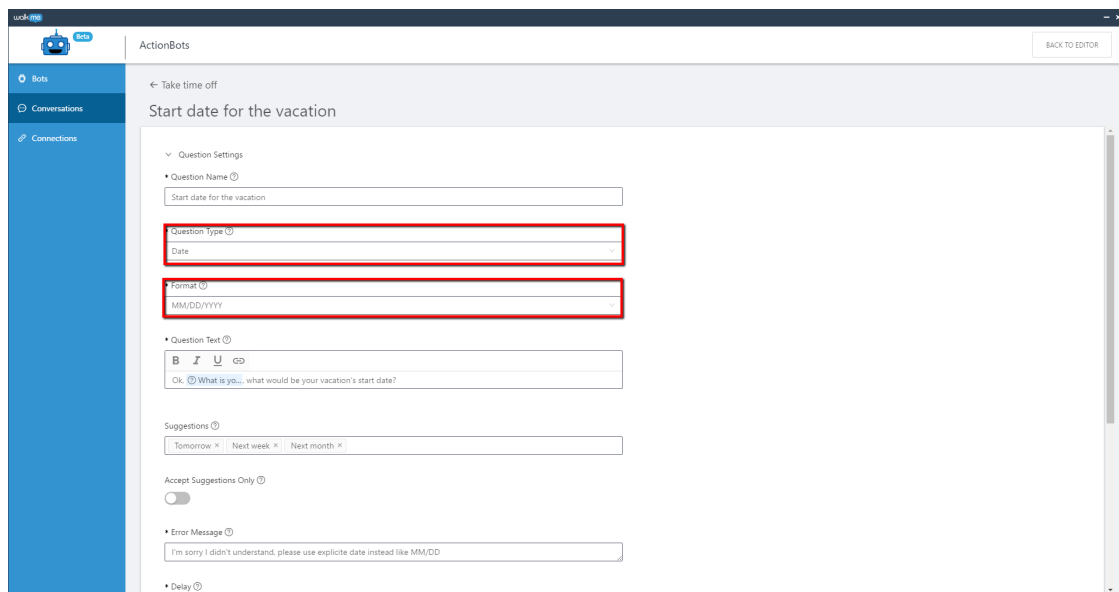
Prend en charge ActionBot NLP

Le bot essaiera d'extraire une date de l'entrée de l'utilisateur final, puis attribuera la date dans le même format que celui défini dans l'option Paramètres de format.

La date peut varier entre différents types d'entrée tels que « Demain », « La semaine prochaine », et 1.2, et ou 1-9-1990.

Exemple : Date de début de vacances





Types de format de date

Type	Exemple de résultat attendu
JJ/MM/AAAA	20/10/2021
MM/JJ/AAAA	10/20/2021
AAAA/MM/JJ	2021/20/10
Format des paramètres régionaux des utilisateurs	Format de date de l'ordinateur utilisant les paramètres régionaux de l'utilisateur. ex : 21/10/2021

- Ce type de question a de nombreuses facettes, et a donc son propre article. Lisez l'article sur les [Connexions ActionPack - Type de question pour la connexion Salesforce](#).