Qu’est-ce que le WalkMe ActionBot ?

Aperçu général

WalkMe ActionBot comprend ce que les utilisateurs veulent faire et automatise des tâches pour eux. L’ActionBot est exempt d’API et utilise une interface de discussion en langage naturel rendant l’adoption numérique aussi simple que de tenir une conversation. L’ActionBot améliore l’expérience du client et de l’employé en éliminant la confusion, les erreurs et la frustration tout en aidant les utilisateurs à accomplir les tâches.

En utilisant l’interface de chat intuitive d’ActionBot, les utilisateurs seront en mesure de compléter des tâches sans aucune formation, même en passant par différents outils logiciels. Avec l’ActionBot, les employés n’ont plus besoin de naviguer dans des systèmes de gestion d’entreprise sophistiqués, de remplir des formulaires complexes ou de lutter contre des processus difficiles.

L’ActionBot est construit à l’aide de l’Éditeur WalkMe, ne nécessitant aucun effort de R&D, et il peut être placé sur n’importe quelle application Web où les utilisateurs participent à des activités quotidiennes. Étant donné que l’ActionBot effectue des tâches à l’aide de l’interface utilisateur de votre logiciel, aucune API n’est requise pour une implémentation réussie. Tout processus qu’un utilisateur peut effectuer peut être automatisé par l’ActionBot.

Cas d’utilisation

Les cas d’utilisation de WalkMe ActionBot sont les suivants :

- **Réduit les tickets de support** en répondant aux FAQ, en automatisant les demandes courantes et en offrant des ressources en libre-service ;
- **Rationalise les processus RH** tels que la demande de congé, le signalement des jours manquants, la réponse aux questions courantes sur les impôts et la paie, la réalisation d’entretiens de sortie et l’accès, l’ajustement ou la présentation des détails des avantages ;
- **Augmente l’efficacité et réduit les erreurs** dans votre CRM lors de la création et de l’édition de prospects, d’opportunités ou de création de tâches de projet.

En quoi consiste le WalkMe ActionBot ?

Institut d’adoption numérique

- Consultez le cours ***ActionBot*** dans le DAI

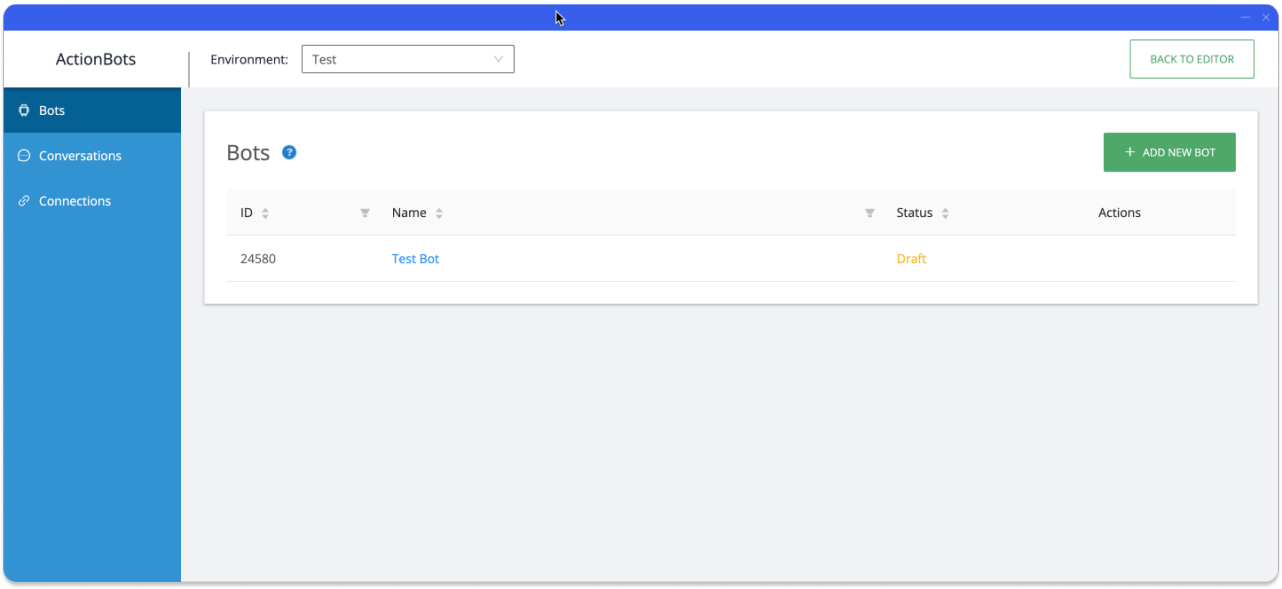
- Vous n’avez pas encore de compte DAI ? Inscrivez-vous ici

Voici les principaux éléments constitutifs du WalkMe ActionBot :

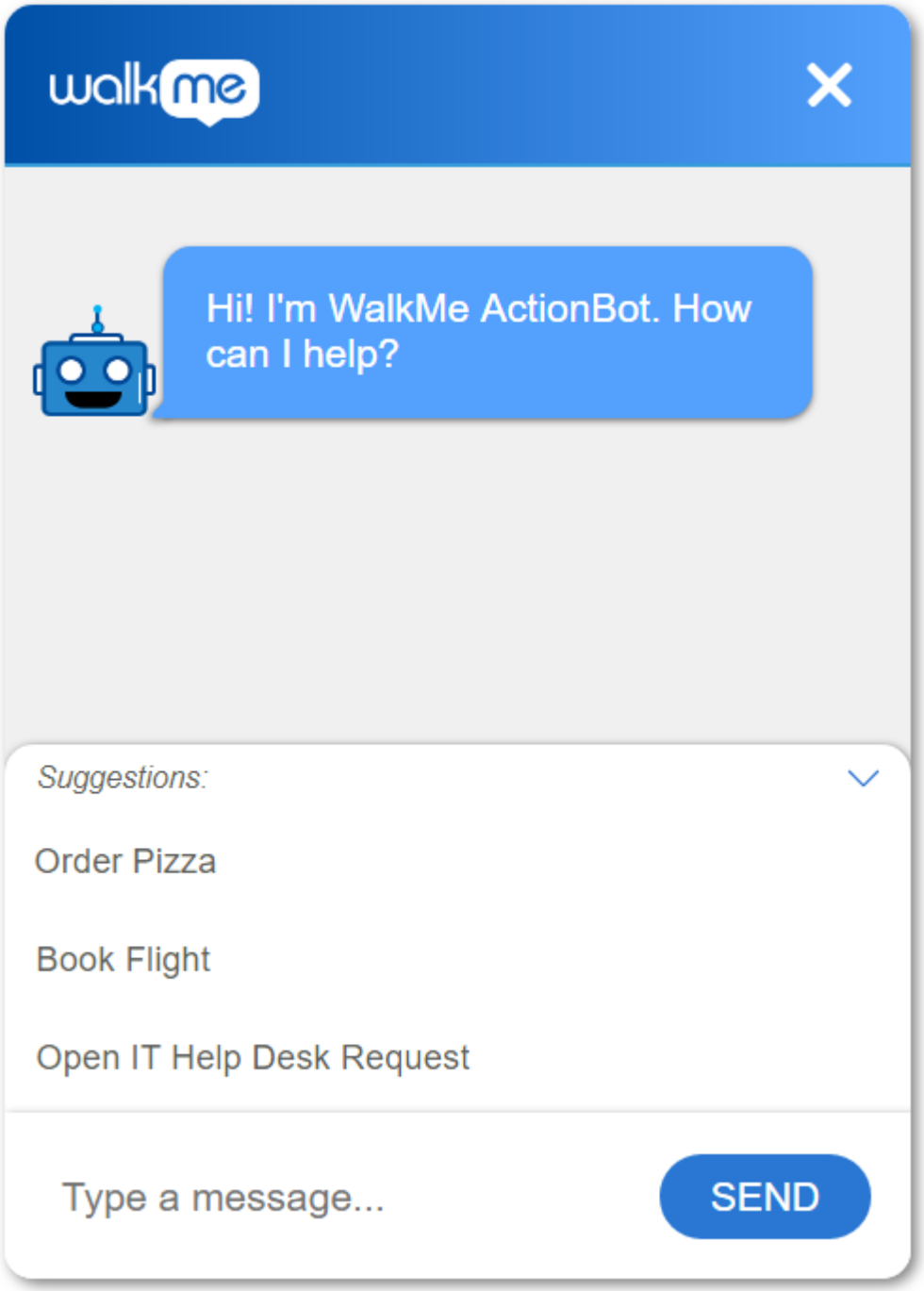
- **Bots :** Un Bot est une interface de chat qui engage des utilisateurs dans des conversations que vous créez pour elle. Les Bots peuvent déclencher des actions et automatiser des tâches en fonction d’une conversation avec un utilisateur, et plusieurs conversations peuvent être ajoutées à un seul Bot. Des mots clés peuvent être ajoutés pour identifier l’intention des utilisateurs et sélectionner la conversation appropriée. Les Bots sont déclenchés par les Launchers, ils peuvent donc être placés n’importe où sur votre site Web. En savoir plus sur la création d’ActionBots ici.

Exemple : un *ActionBot* déclenche un Smart Walk-Thru et insère des réponses fournies par l’utilisateur à partir d’une conversation dans des champs de texte sur votre site web, par opposition à l’obligation de l’utilisateur de le faire.

- **Conversations :** Une conversation est un ensemble de messages, de questions, de conditions et d’actions. Une fois qu’un bot a déchiffré l’intention de l’utilisateur final, il converse avec l’utilisateur final jusqu’à ce que la conversation soit terminée ou qu’il détermine qu’il doit effectuer une action. En savoir plus sur la création de conversations ici.
    - Différents Bots peuvent tenir différentes conversations et tenir les mêmes conversations les uns que les autres.
        - Par exemple, un Bot placé dans Gmail peut contenir des conversations liées à Salesforce, aux systèmes RH et aux notes de frais, tandis qu’un Bot placé dans Salesforce peut contenir des conversations liées uniquement à Salesforce.
- **ActionBot Editor :** Dans l’Éditeur ActionBot, vous pouvez créer et définir des Bots et des conversations :



- **La boîte de dialogue :** La boîte de dialogue est le point d'interaction de l'utilisateur avec un Bot. À partir de là, un Bot peut engager les utilisateurs dans des conversations et effectuer des actions pour les utilisateurs le cas échéant :



Les déployables WalkMe qui interagissent avec le WalkMe ActionBot sont les éléments suivants :

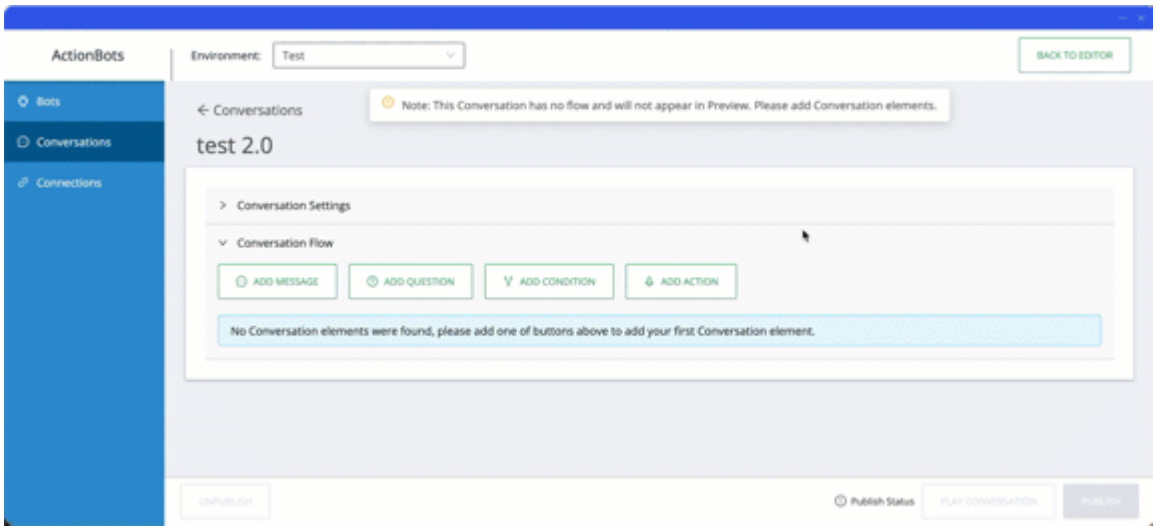
Initiateurs : Les Bots sont déclenchés par des Initiateurs, qui sont des Launchers et des liens

permanents. Créez ou désignez simplement un Launcher et sélectionnez-le comme déclencheur dans l'Éditeur ActionBot section *Bot* ;

Assurez-vous d'attribuer *une action = Ouvrir un ActionBot* dans un Launcher, sélectionnez votre Bot, et, le cas échéant, sélectionnez votre Conversation désirée (OPTIONNEL) à attribuer au ActionBot. Si vous sélectionnez une Conversation, cochez la case *Démarrer une conversation* et sélectionnez une Conversation dans le menu déroulant Conversation :

Éléments WalkMe sélectionnés : Vous pouvez configurer des éléments WalkMe spécifiques (Smart Walk-Thrus, Surveys, ShoutOuts, Shuttles, Resources, Live Chat, Ouvrir le menu ou Connections) à déclencher pendant les conversations.

Créez ces déclencheurs d'action dans la section Conversations de l'Éditeur ActionBot dans Conversations (Conversations) sous *le flux de Conversation* :



Comment construire un Bot

Lisez notre ***article* Comment construire un ActionBot** pour savoir comment le faire !

Systèmes d'exploitation et navigateurs pris en charge

- Le WalkMe ActionBot peut fonctionner sur n'importe quel navigateur où WalkMe Web peut fonctionner, sauf s'il ne prend en charge que la version 11 d'Internet Explorer et la version supérieure
- Le WalkMe ActionBot prend en charge tous les systèmes d'exploitation
- Le WalkMe ActionBot est pris en charge dans WalkMe Mobile Web