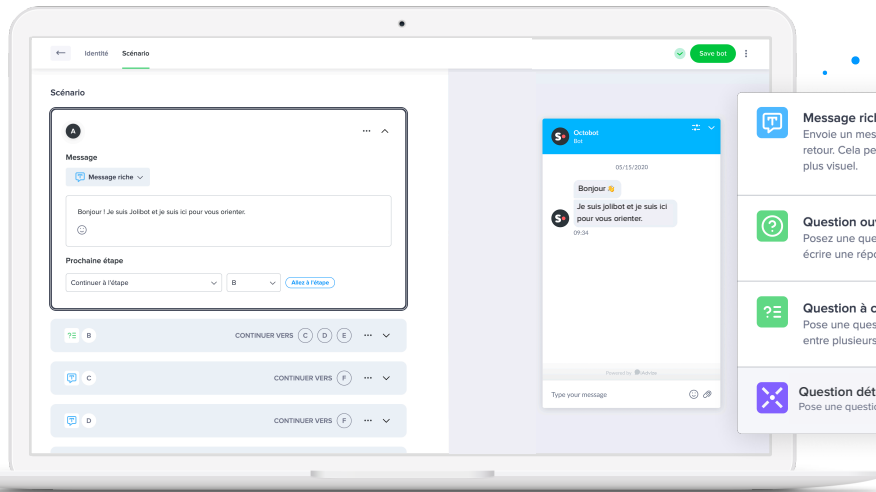


# Astuces pour tirer parti du nouveau bot builder d'iAdvize

Le nouveau bot builder d'iAdvize comprend de nombreuses nouveautés : nouveaux scénarios, détection d'intention, entraînement collaboratif... voici quelques conseils pour anticiper le lancement de vos nouveaux bots en toute efficacité.



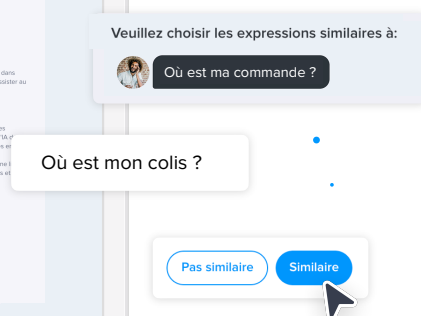
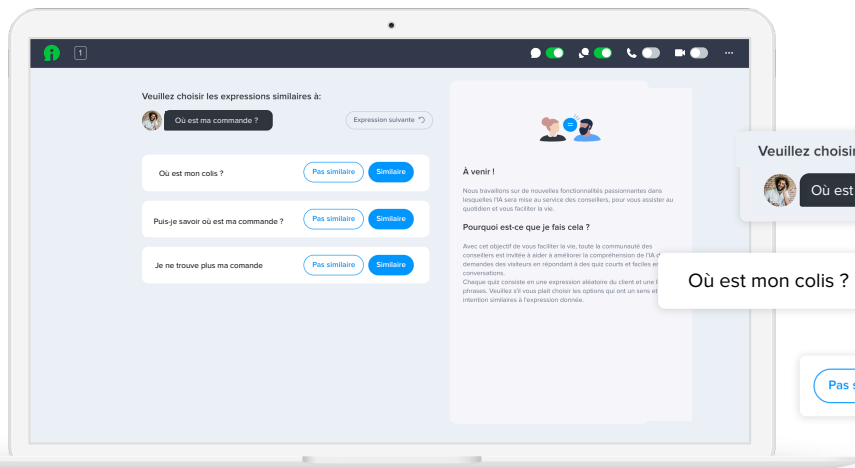
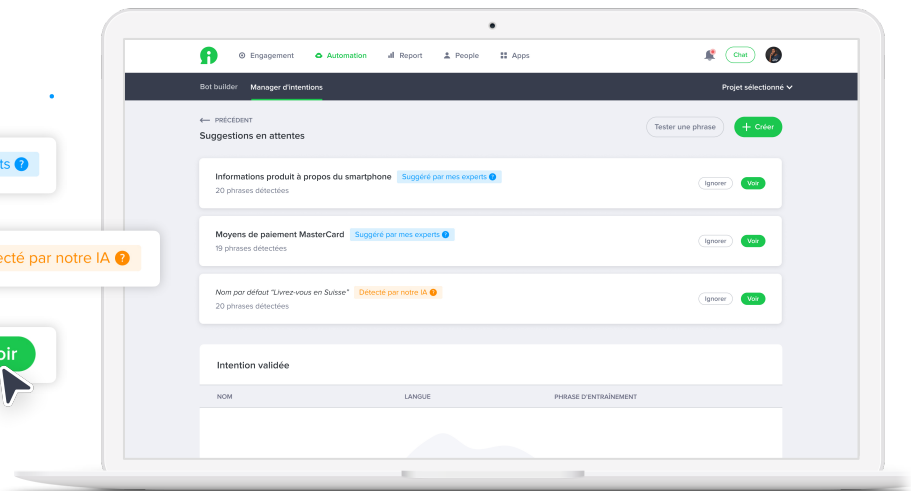
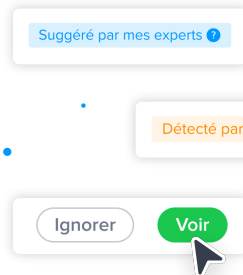
- Message riche**  
Envoie un message sans attendre de réponse en retour. Cela peut être du texte ou du contenu plus visuel.
- Question ouverte**  
Posez une question à laquelle l'utilisateur pourra écrire une réponse
- Question à choix multiple**  
Pose une question où l'utilisateur pourra choisir entre plusieurs options différentes.
- Question détection d'intention**  
Pose une question et détecte l'intention de l'utilisateur.

## Le bot builder

Pour créer rapidement des scénarios de conversation

## Le manager d'intentions

Pour comprendre instantanément les demandes de vos visiteurs



## L'entraînement collaboratif

Pour que vos répondants vous aident depuis leur pupitre

## Avant de créer votre bot

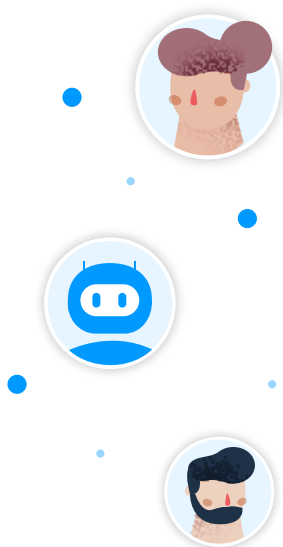
### 1. Un bot, pour quoi faire ?

Un bot doit avoir **une vraie valeur ajoutée** pour les visiteurs de votre site web ; si vous avez un doute sur la façon dont peut se dérouler son scénario, c'est justement cette valeur ajoutée qui doit vous guider : **qu'apporte-t-il de plus** à vos visiteurs ou à vos répondants ? **l'expérience de conversation sera-t-elle simple et agréable** pour vos visiteurs ?



### 2. Un bot, ou plusieurs bots ?

Les bots intelligents d'iAdvize peuvent remplir **plusieurs missions** : répondre aux questions de vos visiteurs, les trier pour les transférer aux bons répondants, les orienter vers les bonnes pages, collecter des données, etc. Si vous souhaitez confier plusieurs missions à votre bot, il sera sans doute plus intéressant de **répartir ces missions entre plusieurs bots** qui coopéreront ensemble, pour en simplifier le scénario, et donc le suivi et la maintenance.



### 3. Comment bot et conseillers vont-ils coopérer ?

Si votre bot doit transférer tout ou partie de ses conversations à des répondants humains, il faut prendre en compte leur disponibilité !

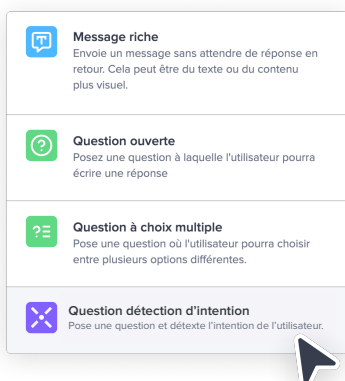
- **pendant les heures ouvrées** de ces répondants, il est préférable d'attribuer une **file de conversation**, même réduite, aux règles de distribution vers lesquelles le scénario transférera les conversations
- **en dehors des heures ouvrées**, ces files de conversations pourront être rallongées, ou, idéalement, **une variante du bot, disposant d'un scénario adapté**, pourra prendre le relai.

### 4. Qui va s'occuper de votre bot, et selon quels critères ?

Un bot demande **de l'entretien** : suivi et perfectionnement du scénario, management des intentions et des expressions, suivi des performances... il vous faudra donc lui désigner **un chef de projet attiré**. Par ailleurs, en fonction des missions de votre bot, vous pourrez décider de suivre des indicateurs différents : satisfaction, complétion du parcours, réduction du volume des calls... seront plus ou moins pertinents selon vos enjeux.

## Si vous utilisez la détection d'intention (NLU)

La détection d'intention permettra à vos bots de comprendre instantanément vos visiteurs en se basant sur des exemples d'expressions - elle se gère dans le Manager d'intentions d'iAdvize.



Message riche  
Envoie un message sans attendre de réponse en retour. Cela peut être du texte ou du contenu plus visuel.

Question ouverte  
Posez une question à laquelle l'utilisateur pourra écrire une réponse

Question à choix multiple  
Posez une question où l'utilisateur pourra choisir entre plusieurs options différentes.

Question détection d'intention  
Posez une question et détectez l'intention de l'utilisateur.

### 1. Construisez vos intentions avant votre scénario

Les **cartes "détection d'intention"** disponibles dans votre bot builder se remplissent à partir des intentions et expressions gérées dans  **votre intent manager**. Pour utiliser au mieux ce type de carte et construire les scénarios les plus cohérents possibles, nous vous recommandons de **créer vos intentions avant de construire votre scénario**.

### 2. Mettez vos équipes à contribution

En activant l'entraînement collaboratif sur iAdvize, vous pourrez **solliciter vos répondants entre deux conversations** afin qu'ils associent des expressions trouvées dans les messages de vos clients à des intentions. Ils contribueront ainsi à **entraîner l'intelligence artificielle** associée à vos cartes de détection d'intention et à **rendre vos scénarios plus performants, plus rapidement !**

Veillez choisir les expressions similaires à:



Où est ma commande ?

Où est mon colis ?

Pas similaire

Similaire



Commande

Colis

Paypal

Promotion

### 3. Inspirez-vous de votre rapport Insights

Dans votre rapport Insights, vous pourrez retrouver **les catégories de réponses les plus populaires** auprès de vos visiteurs, qui vous donneront une bonne idée des intentions à inclure dans votre scénario. Vous trouverez également des **verbatim extraits des messages de vos visiteurs**, que vous pouvez utiliser comme **inspiration** pour créer les expressions sur lesquelles se baseront vos intentions.

### 4. Jouez sur les synonymes

Pour associer les messages de vos visiteurs aux intentions les plus adaptées, n'hésitez pas à identifier **un maximum d'expressions de même sens, même si elles utilisent des mots différents**. Par exemple, "Où est mon colis ?" et "je veux savoir si le livreur est passé" sont deux expressions qui peuvent se rattacher à l'intention "suivi de commande", même si ces termes sont différents. Ce principe est aussi valable pour les **fautes d'orthographe et fautes de frappe** : "où en est ma comande ?" mérite aussi d'être rattaché à la même intention 😊

## Pendant la conversation

### 1. Privilégiez la transparence

Au début du scénario de conversation, n'hésitez pas à annoncer à votre visiteur **qu'il s'adresse bien à un bot** pour ne pas laisser planer d'ambiguïté. Pour que son parcours soit le plus clair possible, n'hésitez pas aussi à **confirmer à vos visiteurs que leurs actions ont été prises en compte** (ex : "Merci ! je vais vous transférer à notre service après-vente")



Bonjour, je suis octobot,  
votre assistant virtuel.  
Avez-vous une question ?

### 2. Facilitez la lecture

Faites en sorte que la conversation avec votre bot soit la plus agréable possible : **ne multipliez pas** les cartes de conversation pour **laisser le temps de lire** à vos visiteurs, et privilégiez-y **les phrases simples et courtes**, plus faciles à lire ! Vous pouvez aussi utiliser le **markdown** pour mettre en page vos cartes de la façon la plus lisible possible.



### 3. Anticipez les intentions de vos visiteurs

Si vous utilisez la détection d'intention, faites en sorte de répertorier dans votre scénario **un maximum d'intentions** que vos visiteurs pourraient exprimer **pour que la conversation soit la plus fluide possible** : des essentiels comme "je souhaite accéder au service relation client", "je veux savoir où en est ma commande", mais aussi des "basiques" plus discrets comme "bonjour", "merci" ou "au revoir"

### 4. Laissez vos visiteurs s'exprimer !

Si vous utilisez la détection d'intention, prévoyez une carte pour qu'ils puissent **confirmer leur choix** (ex : "j'ai compris que votre question avait trait à la livraison. Est-ce bien le cas ?"), **le reformuler** le cas échéant, ou bien **être directement transférés vers un répondant**. Ainsi, vos visiteurs se sentiront pris en compte et vos répondants éviteront les surprises.