

ActionBot-Fragetypen - Überblick

Kurzübersicht

Ein Gespräch mit dem WalkMe-ActionBot kann aus Meldungen, Fragen, Bedingungen und Aktionen bestehen.

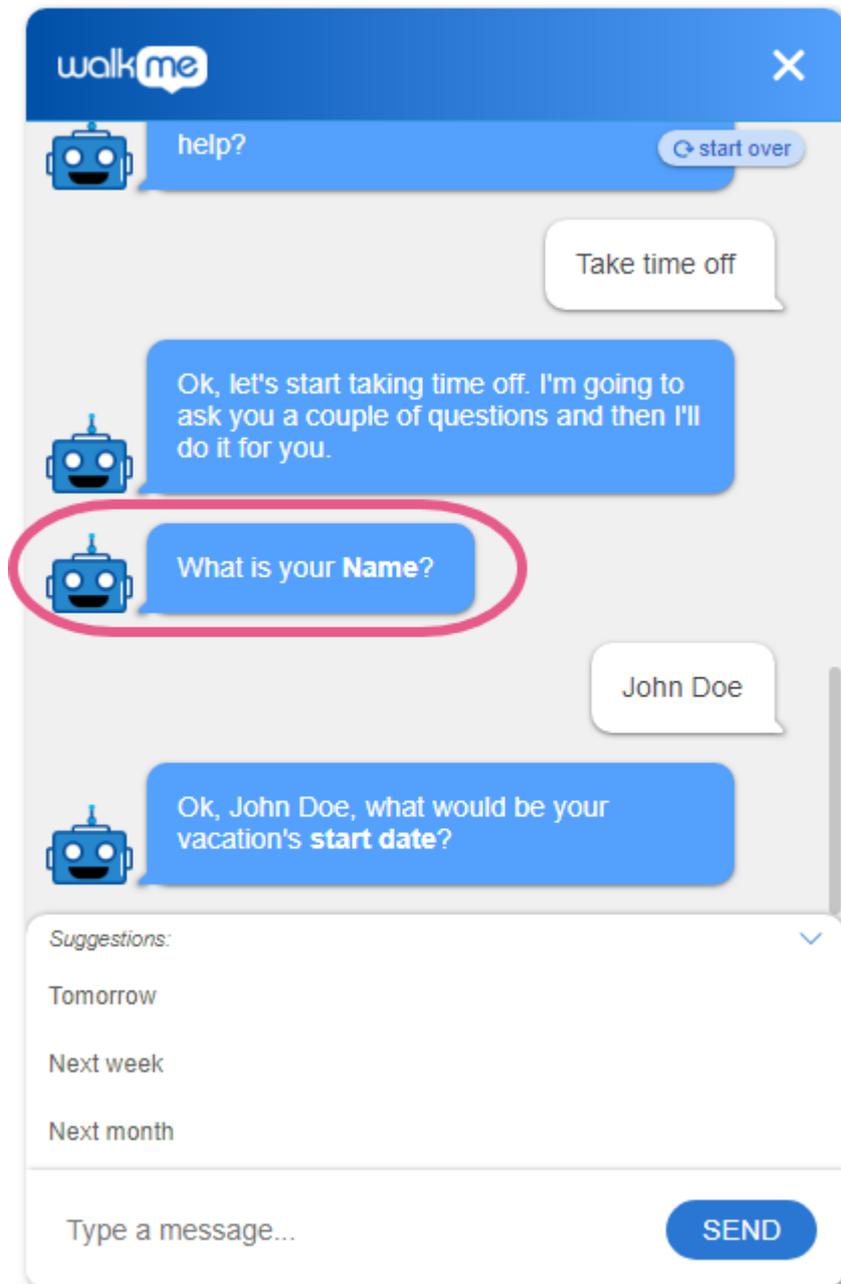
Wenn Sie in einem Gespräch eine **Frage** verwenden, wird Ihr Bot auf eine Antwort der Endbenutzer warten, bevor er zum nächsten Schritt im Gespräch übergeht. Dies wird allgemein durch die natürliche Sprachverarbeitung („**NLP**“) erreicht.

Funktionsweise

Es gibt **acht Arten** von Fragen, die Sie als Teil des Gesprächs Ihres Bots verwenden können. Es sind die folgenden:

Frage vom Typ Text

- Es wird kein NLP verwendet;
- Ihr Bot sieht die gesamte Eingabe des Benutzers als die genaue Antwort an und gibt diese Daten in ein Protokoll ein;
- **Hier ist ein Beispiel für eine Frage vom Typ Text:**

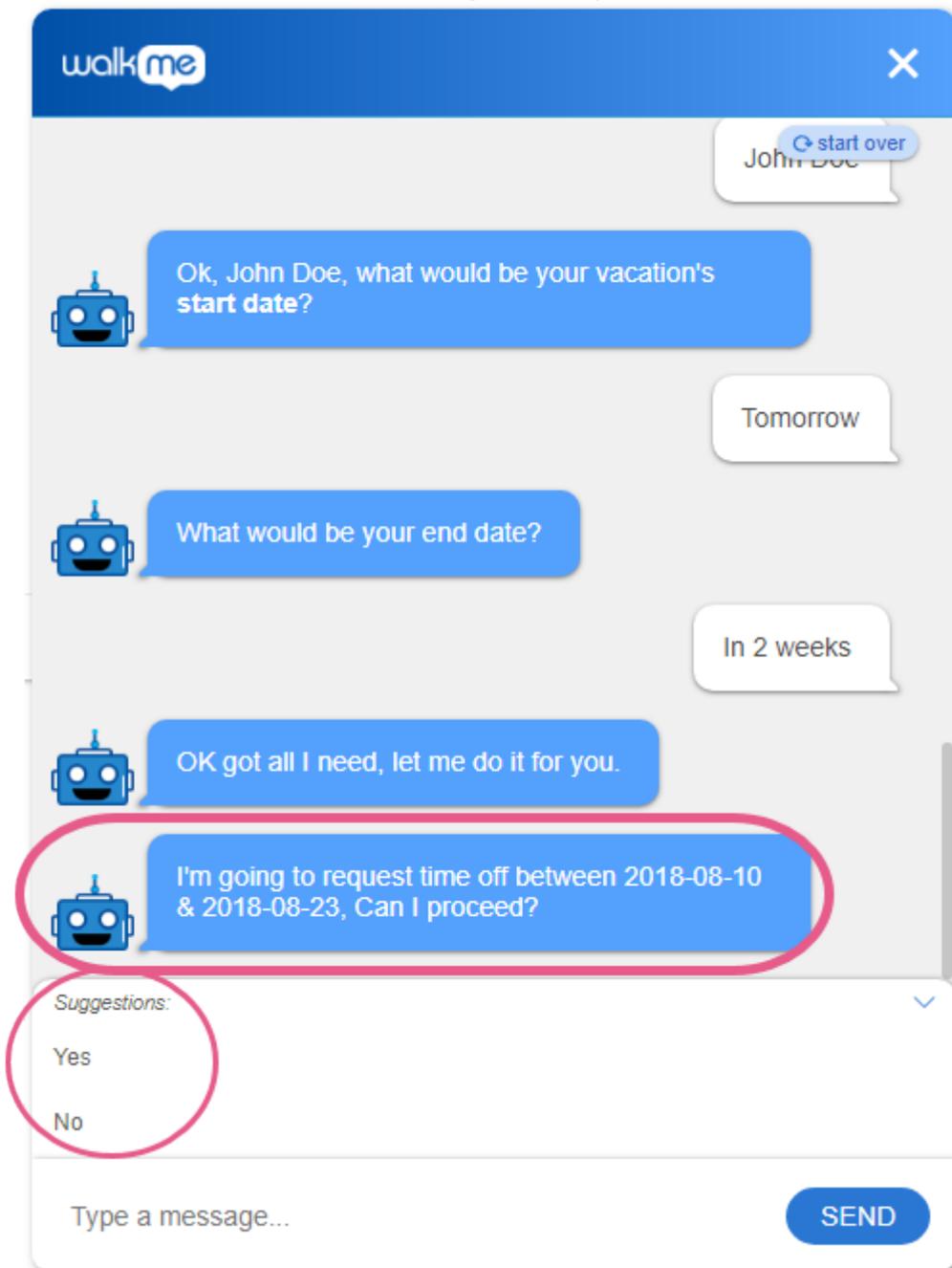


- Die Frage: „What is your Name?“ (Wie heißen Sie?) ist die Frage vom Typ Text in diesem Gespräch;
- Die in diesem Fall extrahierte Antwort ist „John Doe“.
 - Diese Antwort wird dann in der Folgefrage verwendet.

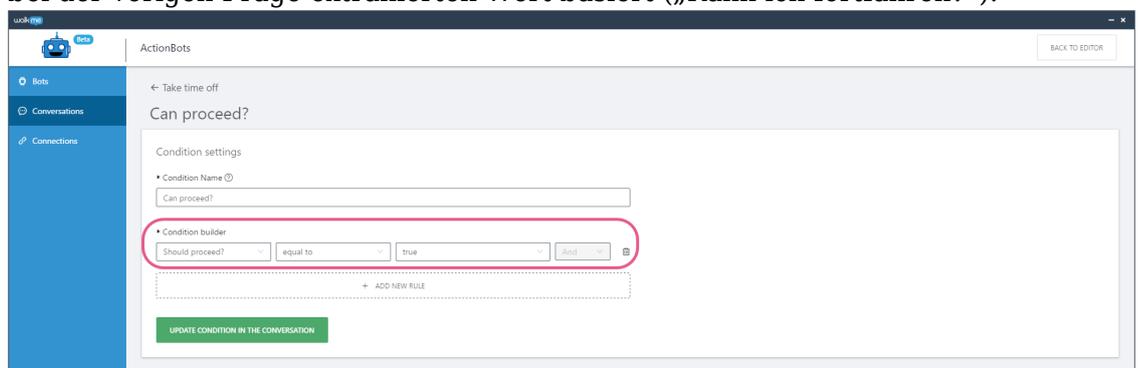
Frage vom Typ Boolean

- Verwendet NLP;
- Ihr Bot wird versuchen, den Endnutzern eine bestätigende oder negative Aussageabsicht zu entnehmen und anschließend einen der Werte **wahr** oder **falsch** als extrahierte

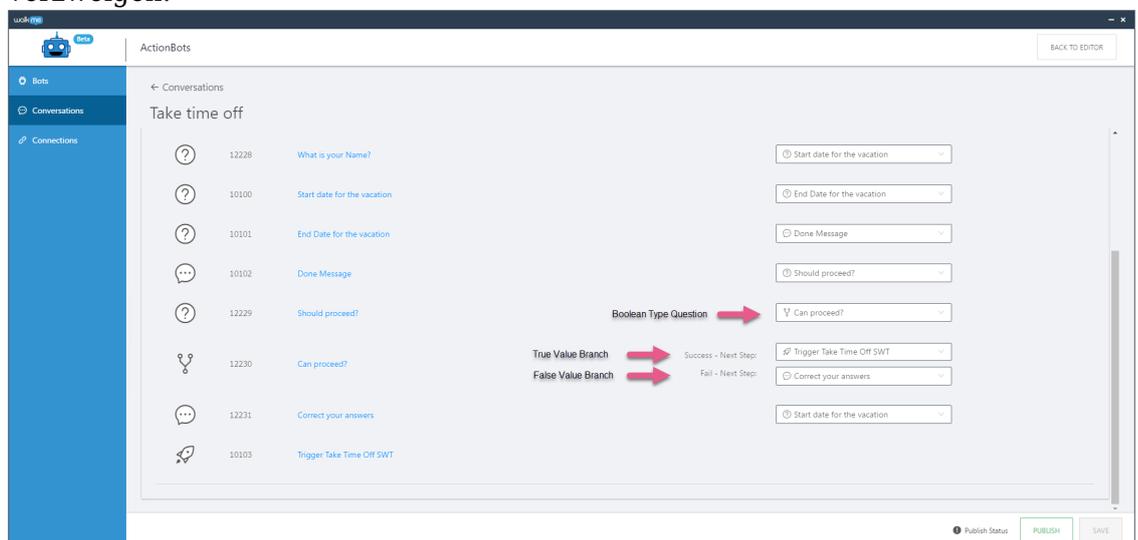
- Antwort zuweisen;
- Ein Beispiel für eine affirmative Aussageabsicht ist „Sicher“; der extrahierte Wert wäre „true“ (wahr);
 - Ein Beispiel für eine „negative“ Aussageabsicht ist „Nee“; der extrahierte Wert wäre „false“ (falsch);
 - Da es nur zwei mögliche extrahierte Werte gibt, werden die Fragen vom Typ Boolean oft in Bedingungen verwendet, weil es leicht ist, die Gespräche nach diesem extrahierten Wert zu verzweigen;
 - **Hier ist ein Beispiel für eine Frage vom Typ Boolean:**



- Die letzte Frage hat nur zwei mögliche Werte: „true“ (wahr), wenn der Bot weiter zum nächsten Schritt gehen kann, der mit dem Erfolg verknüpft ist, und „false“ (falsch), wenn der Bot einen Fehler gemacht hat und zu der nächsten Frage gehen sollte, die mit dem Versagen verknüpft ist (um die Informationen erneut zu erfragen);
- In diesem Beispielgespräch haben wir die Boolean-Frage „Can I proceed?“ genannt (Kann ich fortfahren?) und eine Bedingung „Can proceed“ (Kann fortfahren) als anschließenden Schritt im Ablauf festgelegt;
- Dann haben wir den *Condition builder* (Bedingungsersteller) auf der Registerkarte „Conversations“ benutzt, um der Bedingung einen Wert zuzuweisen, der auf dem bei der vorigen Frage extrahierten Wert basiert („Kann ich fortfahren?“):



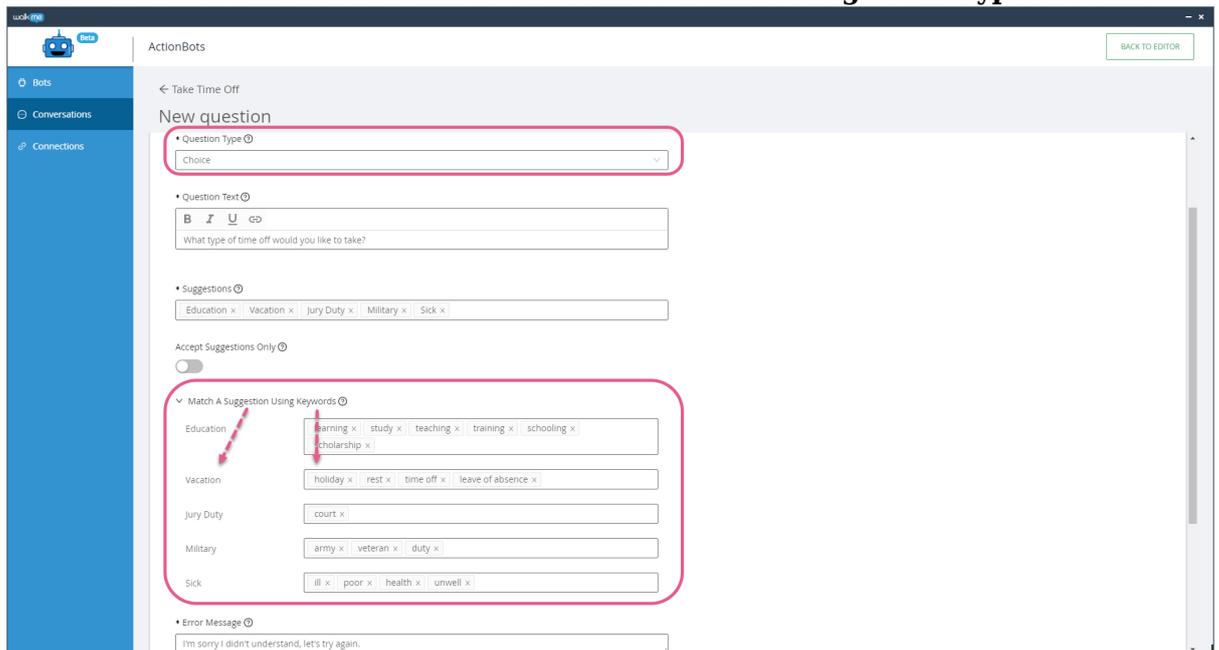
- Sobald der Bot einen Wert aus der Antwort des Endbenutzers extrahiert hat, wird dieser Wert in dieser Bedingung verwendet, um das Gespräch entsprechend zu verzweigen:



Frage vom Typ Auswahl

- Verwendet kein NLP. Verwendet stattdessen die Stichwortsuche;
- Sie können jeden Vorschlag durch zahlreiche Stichwörter finden lassen;

- Endnutzer können nur einen der vorgeschlagenen Werte pro Antwort auswählen, können aber den Wert entweder durch Draufklicken auswählen, durch eigenes Eingeben des Vorschlags oder durch das Verwenden eines der zugehörigen Stichwörter in ihrer Antwort;
- Der Bot wird in folgenden Fällen einen Wert extrahieren:
 1. Wenn Endnutzer ihn aus den Vorschlägen auswählen; oder
 2. wenn es eine Übereinstimmung gibt von einem Stichwort, das Benutzer eingeben, und einem Vorschlag.
- **Hier sehen Sie einen Blick hinter die Kulissen einer Frage vom Typ Auswahl:**

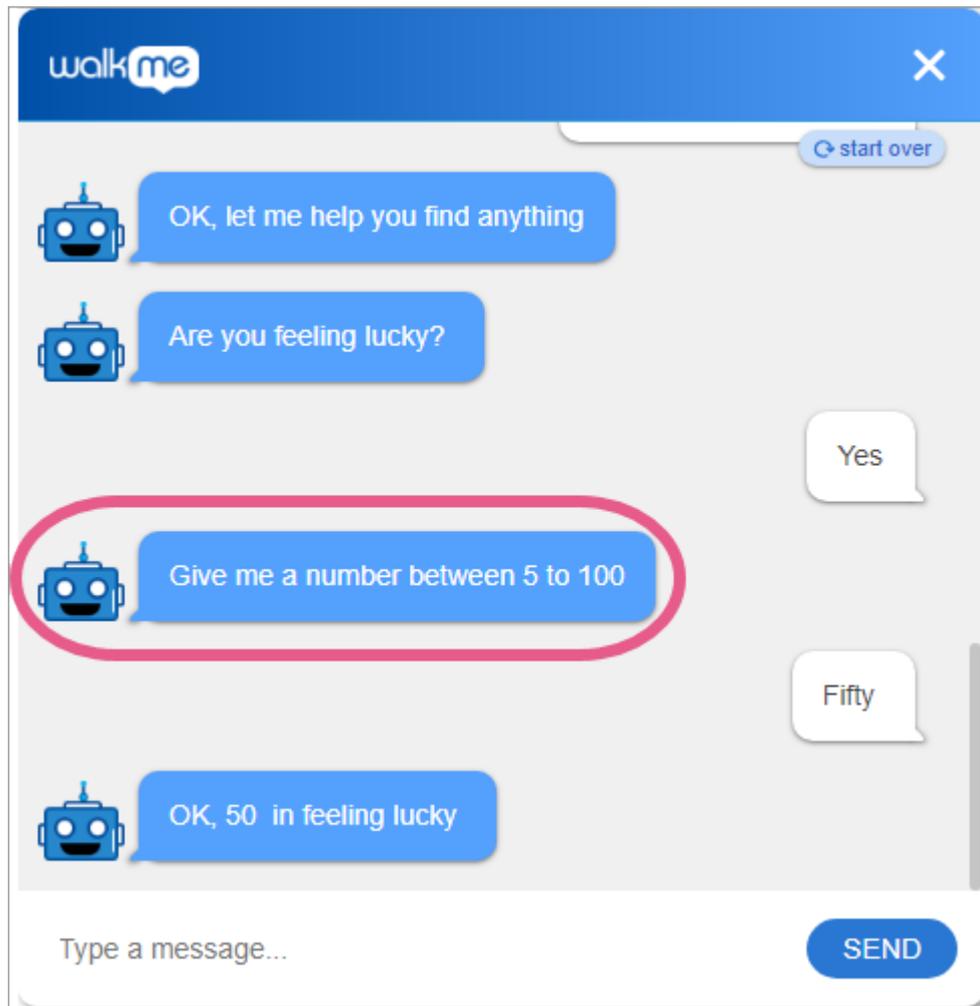


In diesem Beispiel gibt es fünf Vorschläge (links): Bildung, Urlaub, Jurorendienst usw., und jeder Vorschlag hat ein oder mehrere Stichwörter (rechts).

- Wenn Endbenutzer eines der Stichwörter eingeben, wird der extrahierte Wert der passende Vorschlag sein.
 - Wenn Endbenutzer beispielsweise auf die Frage antworten: „I want to study“ (Ich will studieren) oder: „I got a scholarship“ (Ich habe ein Stipendium), wird der Bot den Wert *Education* (Ausbildung) extrahieren.

Frage vom Typ Zahl

- Verwendet NLP;
- Der Bot wird versuchen, eine Zahl in der Antwort des Endbenutzers zu finden und die Zahl als extrahierte Antwort zu verwenden;
- Wenn die Antwort der Endbenutzer zum Beispiel „Fünfhundert Euro“ lautet, dann ist der extrahierte Wert 500;
- **Hier ist ein Beispiel für eine Frage vom Typ Zahl:**



- Beachten Sie, dass der Bot mittels NLP die Zahl „50“ extrahieren konnte, obwohl die Benutzer das Wort „Fifty“ (fünfzig) eingegeben hatten.

Frage vom Typ Datum

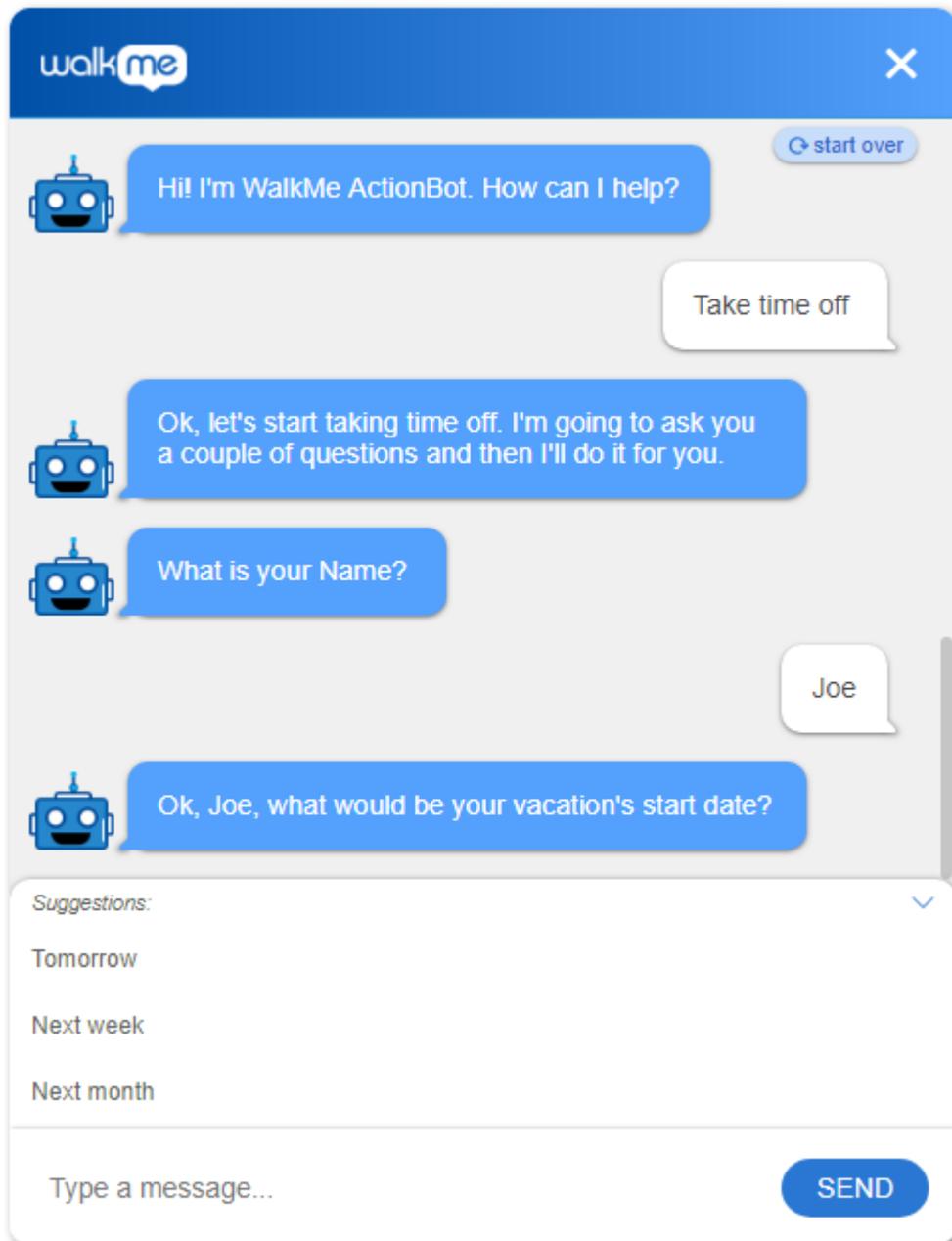
Bei Fragen vom Typ Datum kann der ActionBot die Zeichenfolge für ein Datum so formatiert zurückzugeben, wie es im ActionBot-BUILDER festgelegt wurde.

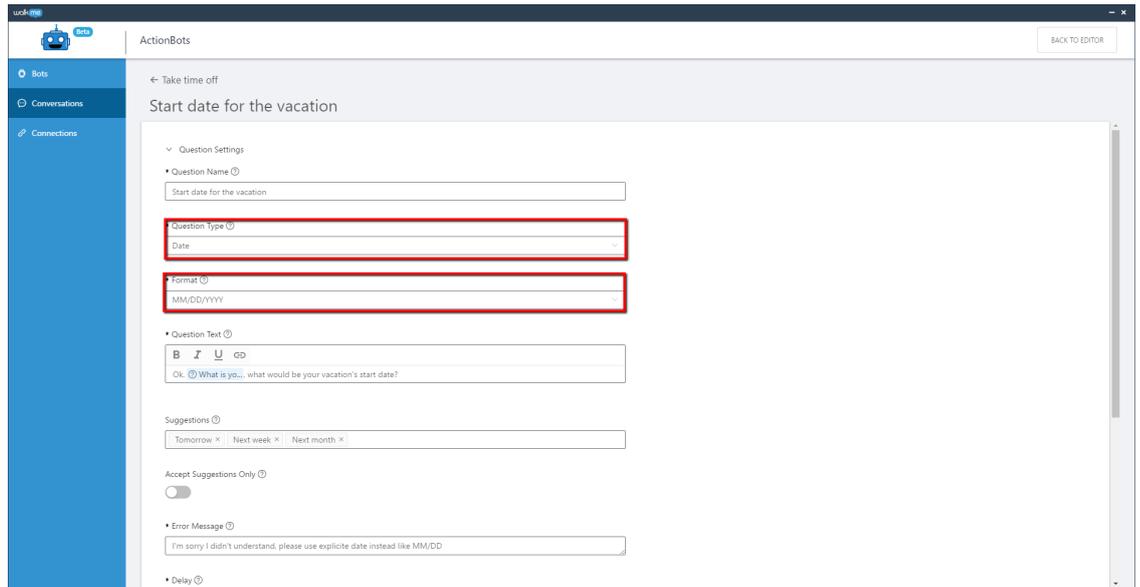
Unterstützt ActionBot-NLP

Der Bot wird versuchen, ein Datum aus der Eingabe des Endnutzers zu extrahieren und dann dem Datum das Format zuweisen, das in der Option Formateinstellungen definiert ist.

Das Datum kann variieren zwischen verschiedenen Eingabearten wie „morgen“, „nächste Woche“, „am 1.2.“ oder „1-9-1990“.

Beispiel: Datum des Urlaubsanfangs





Datumsformate

Typ	Ausgabebeispiel
DD/MM/YYYY	20/10/2021
MM/DD/YYYY	10/20/2021
YYYY/MM/DD	2021/20/10
Lokales Benutzerformat	Das eingestellte lokale Format des Benutzercomputers. Z. B: 21.10.2021

