

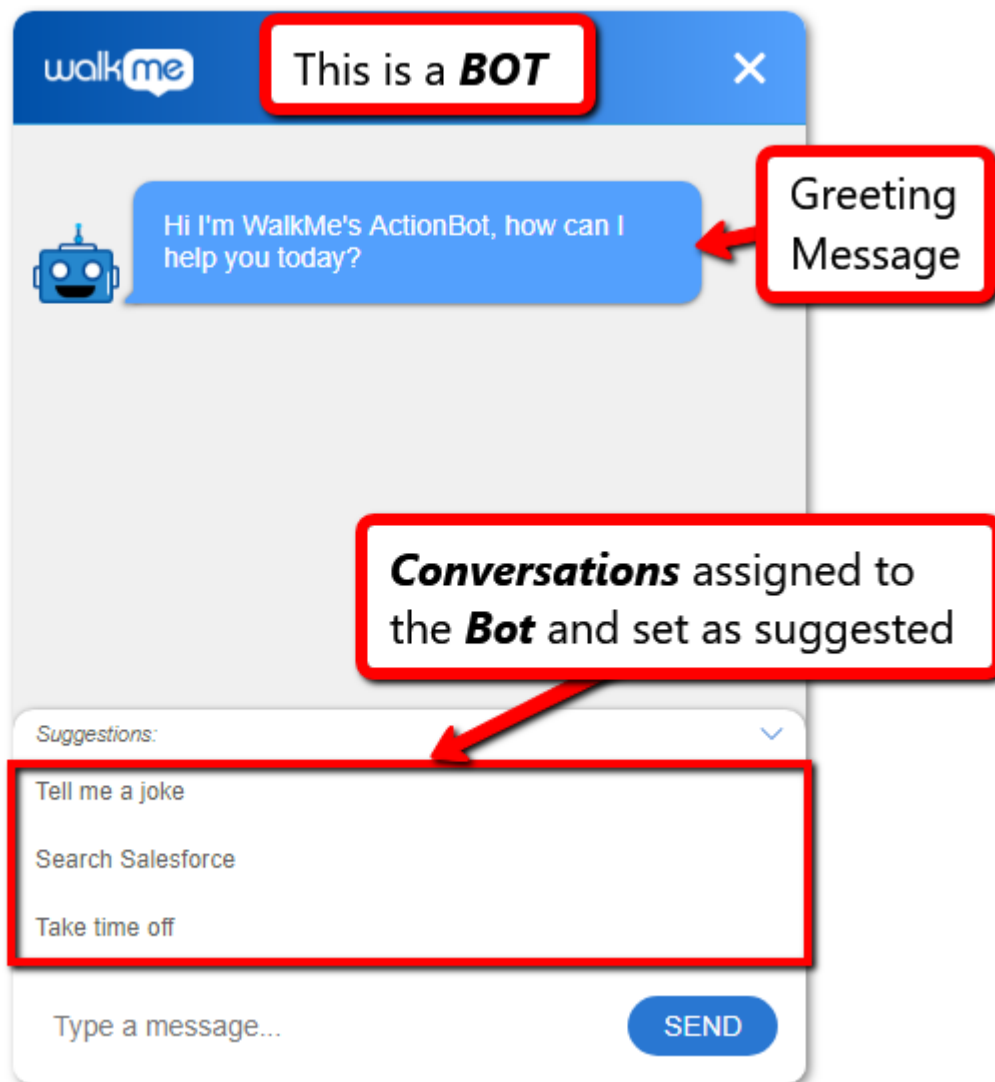
Erstellen eines ActionBots

Kurzübersicht

Dieser Artikel erklärt, wie ein WalkMe ActionBot erstellt wird.

Ein WalkMe ActionBot ist eine Chat-Schnittstelle, mit der Endbenutzer interagieren, um Aufgaben zu erledigen und Fragen zu beantworten. Sie können den ActionBot mit einem Launcher auf jede Webanwendung platzieren. ActionBots, die im WalkMe Editor erstellt wurden, stellen fest, was der Benutzer erledigen muss, bzw. was er vorhat. Basierend auf diesen Informationen kann ein ActionBot das richtige Gespräch auswählen, das auch im WalkMe Editor erstellt wurde.

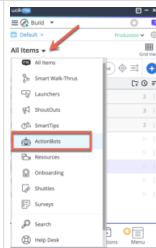
Um mehr darüber zu erfahren, was der WalkMe ActionBot ist, lesen Sie unseren Artikel [Was ist der WalkMe ActionBot?](#)



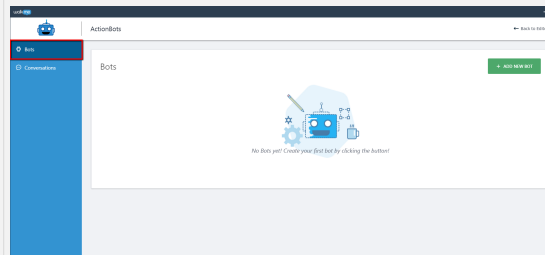
Anmerkung: Es handelt sich hierbei um eine aktivierte Funktion. Bitte fordern Sie Zugriff über Ihren Customer Success Manager oder WalkMe-Kontakt an.

Schritte zum Erstellen eines Bots

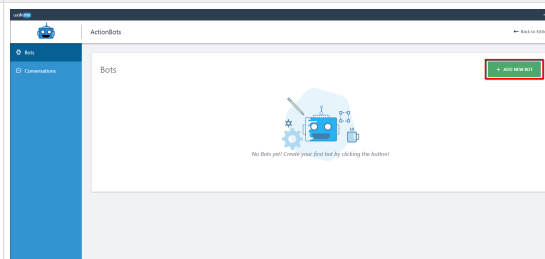
Schritt 1 – ActionBot-App öffnen
Klicken Sie im WalkMe Editor im Menü „All Items“ (Alle Elemente) auf „ActionBots“.



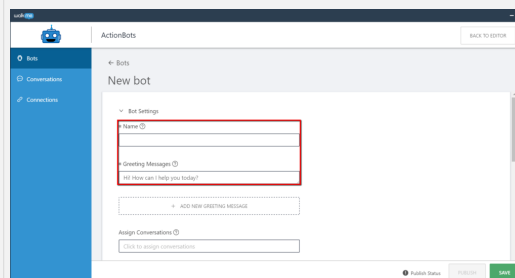
Schritt 2 – Bots in der Seitenleiste auswählen
Stellen Sie sicher, dass im Menü „Bots“ ausgewählt ist.



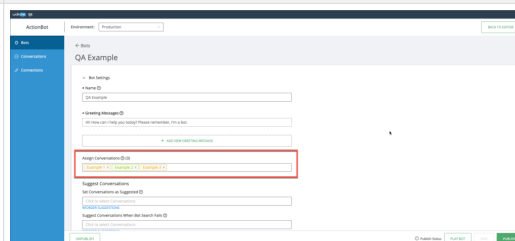
Schritt 3 – Einen neuen Bot hinzufügen
Klicken Sie auf die Schaltfläche „ADD NEW BOT“ (Neuen Bot hinzufügen).



Schritt 4 – Pflichtfelder
Füllen Sie die folgenden Pflichtfelder aus:
Name -
• Die Eingabe in diesem Feld fungiert als Identifikator für Sie. Endbenutzer bekommen diesen Namen nicht zu sehen.
Greeting Messages (Begrüßungsnachrichten) -
• Der Bot begrüßt die Endbenutzer mit dieser Meldung.
• Nach Anzeige der Begrüßungsnachricht versucht der Bot, ein Gespräch mit der Eingabe des Endbenutzers abzugleichen.
• Wenn mehr als eine Begrüßungsnachricht eingegeben wird, wählt der Bot auf Zufallsbasis eine Begrüßungsnachricht aus.
Tipp: Die Nachricht sollte auch mit einer Handlungsaufforderung wie „Was kann ich heute für Sie tun?“ verbunden sein, mit der die Endbenutzer aufgefordert werden, aufzuschreiben, was sie mit dem Bot vorhaben.
Message When No Matched Conversations (Nachricht, wenn keine übereinstimmenden Gespräche vorhanden sind) -
• Diese Nachricht wird angezeigt, wenn der Bot nicht verstanden hat, welches Gespräch mit der Eingabe des Endbenutzers übereinstimmt.
• Sobald diese Meldung dem Endbenutzer angezeigt wird, versucht der Bot weiterhin, eines seiner zugewiesenen Gespräche mit der Suche des Endbenutzers abzugleichen.
• Wenn mehr als eine Nachricht eingegeben wird, wählt der Bot auf Zufallsbasis eine Nachricht aus.
Tipp: Mit der Nachricht sollte auch eine Handlungsaufforderung verbunden sein, mit der die Endbenutzer aufgefordert werden, aufzuschreiben, was sie mit dem Bot vorhaben.



Schritt 5 – Zuweisen von Gesprächen
Weisen Sie alle für den Bot relevanten Gespräche zu.
Der Bot versucht, eines seiner zugewiesenen Gespräche mit der Eingabe des Endbenutzers abzugleichen.
• Bei der Veröffentlichung wird eine Validierung vorgenommen, um sicherzustellen, dass dem Bot mindestens 1 Gespräch zugewiesen wird.
• Stellen Sie sicher, dass der Bot und seine zugewiesenen Gespräche in derselben Umgebung veröffentlicht werden, damit sie im Bot zu sehen sind.
• Die Tags auf der Seite „Bot Settings“ (Bot-Einstellungen) sind jetzt farblich gekennzeichnet und geben den Veröffentlichungsstatus des Gesprächs wieder.
Tipp: Wenn dem Bot nur 1 Gespräch zugewiesen wurde, beginnt der Bot direkt mit dem ihm zugewiesenen Gespräch. Damit wird das Stadium übersprungen, in dem die Begrüßungsnachricht angezeigt und nach dem richtigen Gespräch gesucht wird.



Schritt 6 – Festlegen von Vorschlägen

Aus den Gesprächen, die Sie dem Bot zugewiesen haben, können Sie diejenigen auswählen, die automatisch vorgeschlagen und den Endbenutzern präsentiert werden. Die vorgeschlagenen Gespräche sind für die Endbenutzer sichtbar, um diesen bei der Wahl des richtigen Gesprächs zu helfen.

- Sie können eine beliebige Zahl vorgeschlagener Gespräche festlegen.
- Den Endbenutzern werden jeweils maximal 4 Vorschläge angezeigt.
- Die Endbenutzer können dann entweder mit dem Tippen anfangen, um auf diese Weise die vorgeschlagenen Gespräche zu filtern, oder sie können durch Scrollen weitere Vorschläge anzeigen.

Tip: Die meisten Endbenutzer werden eher einen Vorschlag auswählen als an den Bot schreiben. **Suggest Conversations When Bot Search fails (Gespräche vorschlagen, wenn eine Bot-Suche fehlschlägt)** -

- Sie können definieren, welche Gespräche dem Benutzer vorgeschlagen werden, wenn es der ActionBot-Suche nicht gelungen ist, ein Gespräch mit dem Text des Benutzers abzugleichen.
- Außerdem können Sie definieren, nach wie vielen fehlgeschlagenen Suchoperationen das Gespräch veranlasst wird (standardmäßig sind bis zu 3 Versuche vorgesehen).

Accept Suggested Conversations Only (Nur vorgeschlagene Gespräche akzeptieren) -

- Wenn Sie es vorziehen, dass Ihre Endbenutzer Fehler vermeiden oder keine Antworten eingeben, die Sie nicht erwarten konnten, können Sie die Fähigkeit des Benutzers deaktivieren, an den Bot zu schreiben, und ihn durch Aktivierung der Option „Accept Suggested Conversations Only“ (Nur vorgeschlagene Gespräche akzeptieren) stattdessen zwingen, eines der vorgeschlagenen Gespräche auszuwählen.

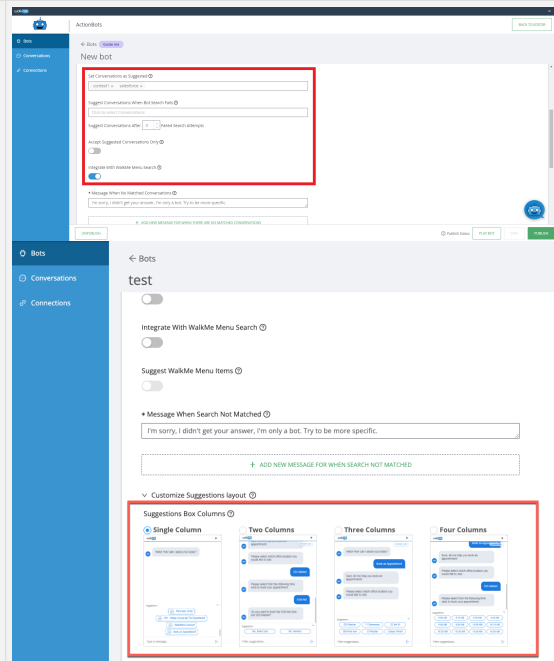
Integrate With WalkMe Menu Search (Mit WalkMe-Menüs integrieren) -

- Sie können die Benutzersuche dazu befähigen, zusätzlich zu Gesprächen bestehende Smart Walk-Thrus, Ressourcen und Shuttles vorzuschlagen.

Customize Suggestions Layout (Vorschlags-Layout anpassen) -

- Sie können anpassen, wie die Liste vorgeschlagener Gespräche eines Bots Ihren Endbenutzern angezeigt wird. Dabei haben Sie die Auswahl unter den folgenden Optionen:

- Einzelspalten-Layout
- Doppelspalten-Layout
- Dreifachspalten-Layout
- Vierfachspalten-Layout



Step 7 – Initiator-Einstellungen

Launcher zuweisen

Klicken Sie hier, um Launchers zuzuweisen, mit denen der ActionBot getriggert wird.

- Ein Launcher kann nur jeweils einen Bot triggern.
- Bevor Sie den Launcher dem Bot hinzufügen können, muss diesem Action = Open ActionBot (Aktion = ActionBot öffnen) zugewiesen werden, müssen Sie den gewünschten Bot aussuchen und muss ggf. Ihr gewünschtes Gespräch ausgewählt werden (OPTIONAL).
- Wenn Sie ein Gespräch auswählen, markieren Sie das Kontrollkästchen **Start a conversation** (Ein Gespräch beginnen) und wählen Sie aus dem Dropdown-Menü „Conversation“ (Gespräch) das gewünschte Gespräch aus.

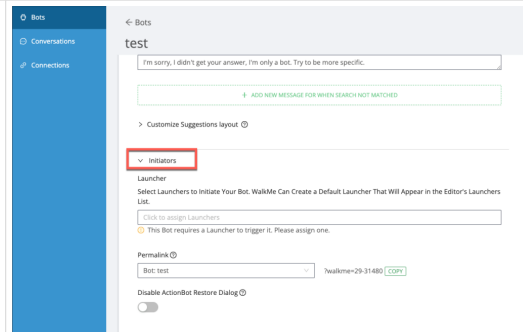
Tip: Verwenden Sie die Segmentierung im Launcher, um verschiedene Bots für verschiedene Endbenutzer zu triggern.

Assign Permalink (Permalink zuweisen)

- Durch Auswahl dieser Option kann der ActionBot nach dem Laden der Seite geöffnet werden.

Deaktivieren des ActionBot-Wiederherstellungsdialogs

- Aktivieren Sie diese Option, um den Endbenutzer daran zu hindern, ein Gespräch nach dem Schließen der ActionBot-Benutzeroberfläche weiterzuführen.



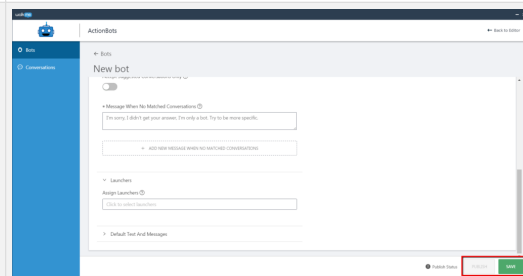
Schritt 8 – Bot speichern/veröffentlichen

Save (Speichern)

- Klicken Sie auf die Schaltfläche „Save (Speichern)“, um Ihre Änderungen zu speichern.
- Die Änderungen gelten nur dann für Ihre Endbenutzer, wenn Sie den Bot **veröffentlichen**.

Publish (Veröffentlichen)

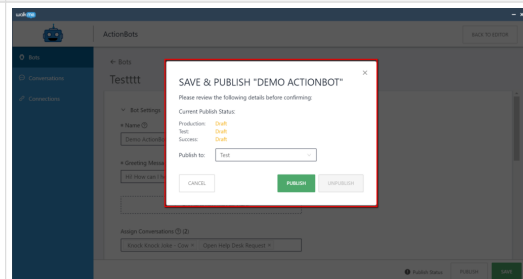
- Nach dem erstmaligen Speichern können Sie den Bot veröffentlichen.
- Beim Veröffentlichen werden auch Ihre neuesten Änderungen gespeichert und es wird bestätigt, dass alle Pflichtfelder ausgefüllt wurden und ein Launcher zugewiesen wurde.



Durch Klicken auf die Schaltfläche „Publish“ (Veröffentlichen) erscheint ein Fenster mit einem Hinweis zum aktuellen Status aller Ihrer verfügbaren Umgebungen.

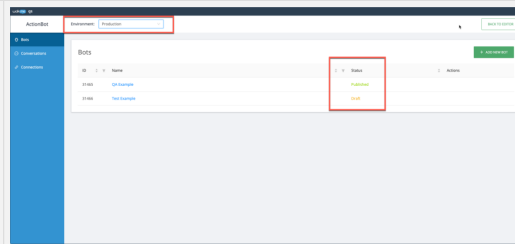
- Wählen Sie aus, in welcher Umgebung Sie Änderungen veröffentlichen möchten.
- Sie können den Bot jederzeit veröffentlichen bzw. die Veröffentlichung rückgängig machen.
- Es ist ein Hinweis verfügbar, dass sich seit Ihrer letzten Veröffentlichung etwas geändert hat.

Anmerkung: Die Veröffentlichung des Bots hat keinerlei Auswirkungen auf andere in WalkMe bereits veröffentlichte Elemente.



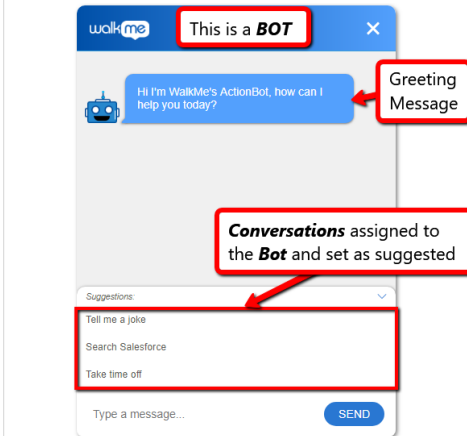
Anmerkung:

- Im Dropdown-Menü „Environment“ (Umgebung) können Sie zwischen verschiedenen Umgebungen wechseln.
- Der Status des Bots wird in der Spalte „Status“ gezeigt.

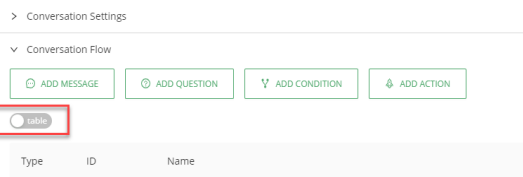


ID	Name	Status	Actions
21452	On Sample	Published	
21453	Test Sample	Draft	

Endbenutzeransicht



1.
2.



3.

