

Was ist der WalkMe ActionBot?

Kurzübersicht

WalkMe ActionBot erkennt die Anforderungen der Benutzer und automatisiert Aufgaben für sie. Der ActionBot ist API-frei und verwendet eine natürlich-sprachige Chat-Schnittstelle. Dadurch wird die digitale Übernahme so einfach wie das Führen eines Gesprächs. Der ActionBot verbessert die Kunden- und Mitarbeitererfahrung, da er Unklarheiten, Fehler und Enttäuschungen beseitigt und gleichzeitig die Benutzer bei der Erledigung von Aufgaben unterstützt.

Durch die Verwendung der intuitiven Chat-Schnittstelle von ActionBot können die Benutzer Aufgaben ohne Schulung erledigen, auch wenn sie sich in verschiedenen Software-Tools bewegen. Mit dem ActionBot müssen Mitarbeiter nicht mehr durch komplizierte Unternehmensverwaltungssysteme navigieren, komplexe Formulare ausfüllen oder sich durch schwierige Prozesse kämpfen.

Der ActionBot wird mit dem WalkMe Editor erstellt und erfordert keinen Aufwand für Forschung und Entwicklung. Er kann in jeder Webanwendung platziert werden, in der Benutzer ihre täglichen Aktivitäten durchführen. Da der ActionBot Aufgaben über die Benutzeroberfläche Ihrer Software erledigt, sind für eine erfolgreiche Implementierung keine APIs erforderlich. Jeder Vorgang, den ein Benutzer ausführen kann, kann durch den ActionBot automatisiert werden.

Anwendungsfälle

Zu den Anwendungsfällen von WalkMe ActionBot gehören die folgenden:

- **Reduzieren der Anzahl der Support-Tickets** durch die Beantwortung von FAQs, die Automatisierung häufig gestellter Anfragen und das Anbieten von Selbsthilfe-Ressourcen
- Optimieren von **HR-Prozessen** wie das Beantragen von Urlaub, das Melden von Fehltagen, das Beantworten allgemeiner Steuer- und Gehaltsabrechnungsfragen, das Durchführen von Austrittsgesprächen und das Abrufen, Anpassen oder Präsentieren von Leistungsdetails
- **Steigern der Effizienz und Reduzieren von Fehlern** in Ihrem CRM beim Anlegen und Bearbeiten von Leads, Verkaufschancen oder beim Erstellen von Projektaufgaben

Was macht den WalkMe ActionBot aus?

□ **Digital Adoption Institute**

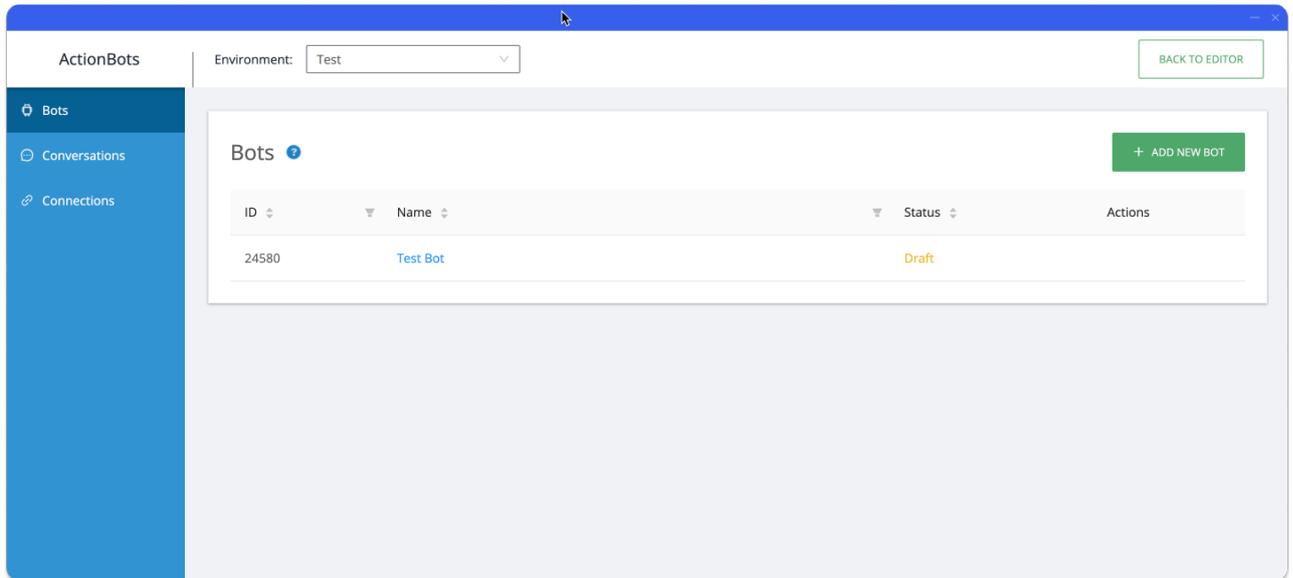
- Den [Kurs ActionBot](#) im DAI ansehen
- Sie haben noch kein DAI-Konto? [Melden Sie sich hier an.](#)

Im Folgenden sind die wichtigsten Bausteine des WalkMe ActionBot aufgeführt:

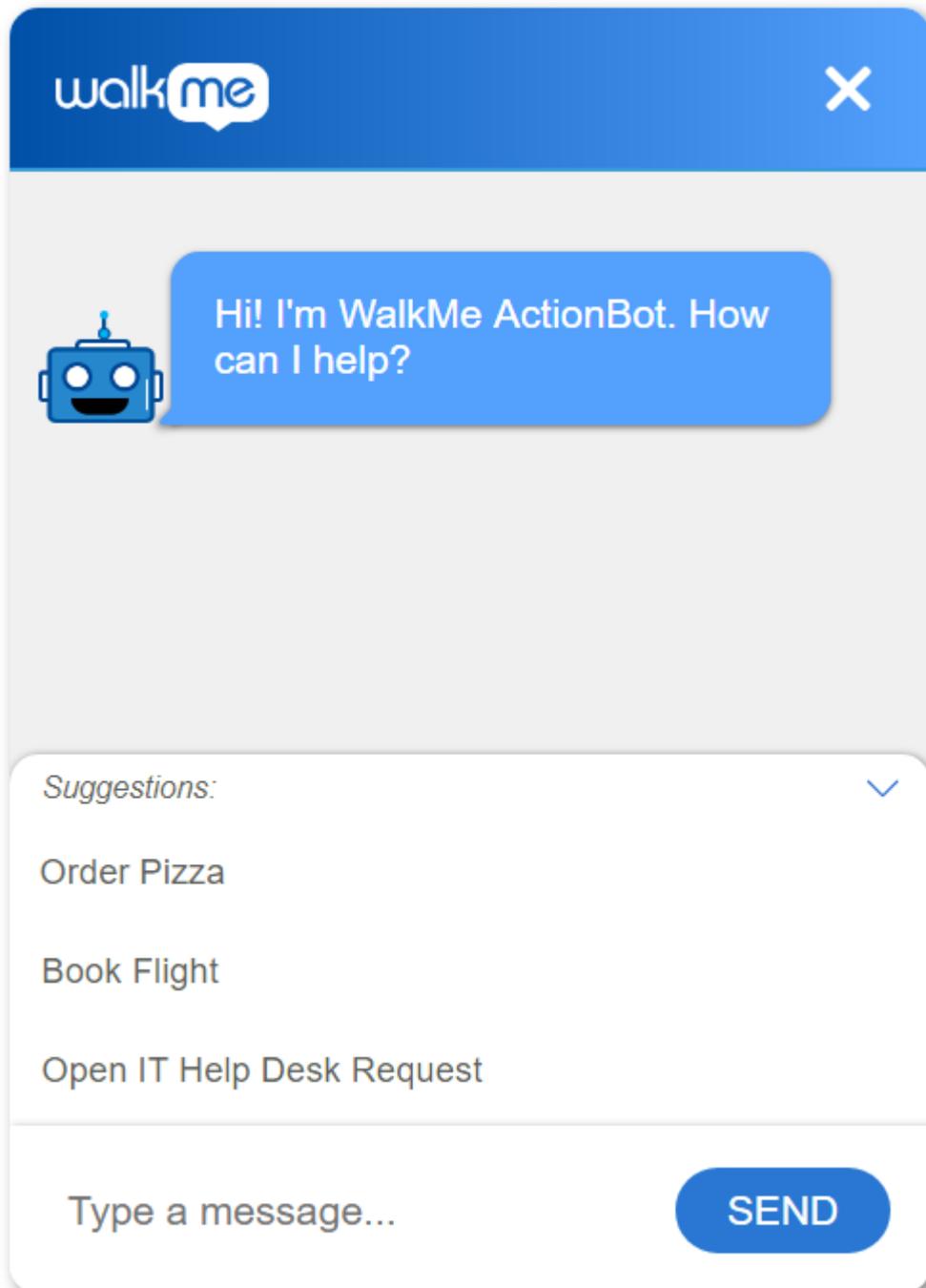
- **Bots:** Ein Bot ist eine Chat-Schnittstelle, die Benutzer in Gespräche verwickelt, die Sie für ihn erstellen. Bots können Aktionen auslösen und Aufgaben automatisieren, die auf einem Gespräch mit einem Benutzer basieren. Es können mehrere Gespräche zu einem einzelnen Bot hinzugefügt werden. Um die Absicht der Benutzer zu erkennen und das entsprechende Gespräch auszuwählen, können Keywords hinzugefügt werden. Bots werden durch Launcher ausgelöst, sodass sie überall auf Ihrer Website platziert werden können. [Erfahren Sie hier mehr über die Erstellung von ActionBots.](#)

Ein Beispiel für eine *Bot-Aktion* ist das Auslösen eines Smart Walk-Thru und das Einfügen von vom Benutzer bereitgestellten Antworten aus einem Gespräch in Textfelder auf Ihrer Website, anstatt dass der Benutzer dies tun muss.

- **Gespräche:** Ein Gespräch ist ein Satz von Nachrichten, Fragen, Bedingungen und Aktionen. Sobald ein Bot die Absicht des Endbenutzers entschlüsselt hat, unterhält er sich mit dem Endbenutzer, bis entweder das Gespräch beendet ist oder er entscheidet, dass er eine Aktion ausführen soll. [Erfahren Sie hier mehr über das Aufbauen von Gesprächen.](#)
 - Verschiedene Bots können sowohl unterschiedliche Gespräche führen als auch die gleichen Gespräche wie ein anderer führen.
 - Ein Bot, der in GMail platziert ist, könnte beispielsweise Gespräche enthalten, die sich auf Salesforce, HR-Systeme und Spesenabrechnungen beziehen, während ein Bot, der in Salesforce platziert ist, Gespräche enthalten könnte, die sich ausschließlich auf Salesforce beziehen.
- **ActionBot Editor:** Im ActionBot Editor können Sie Bots und Konversationen erstellen und definieren.



- **Im Dialogfeld Chat:** Das Dialogfeld ist der Interaktionspunkt des Benutzers mit einem Bot. Von hier aus kann ein Bot Benutzer in Gespräche verwickeln und bei Bedarf Aktionen für Benutzer ausführen:



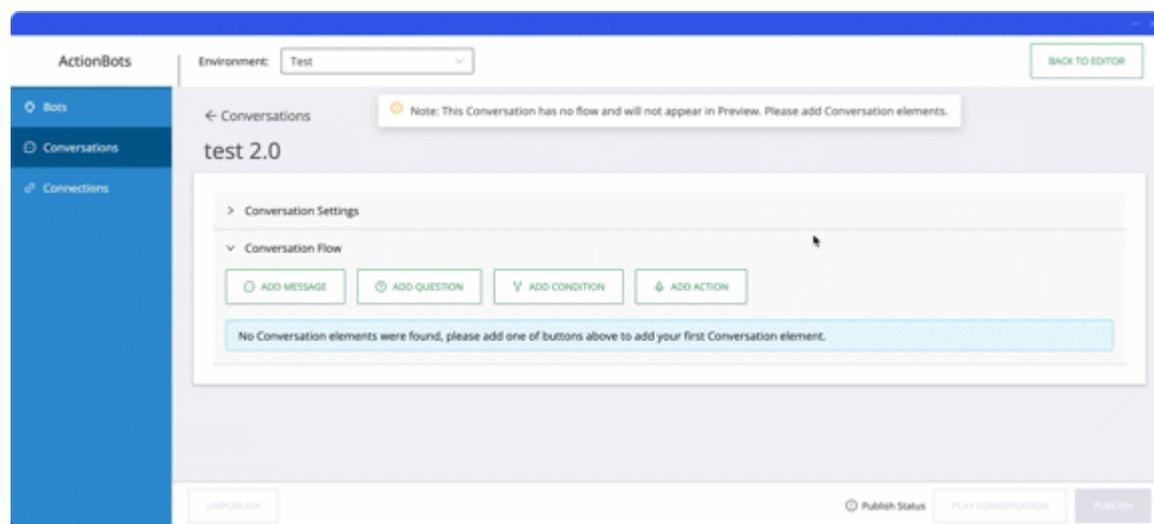
Zu den WalkMe-Deployables, die mit dem WalkMe ActionBot interagieren, gehören unter anderem die folgenden (aber nicht beschränkt auf):

Initiatoren: Bots werden durch Initiatoren ausgelöst, die Launchers und Permalinks sind. Erstellen oder benennen Sie einfach einen Launcher und wählen Sie ihn als Auslöser im ActionBot-Editor unter *Bot*-Abschnitt aus.

Stellen Sie sicher, dass Sie dem *Launcher* „Action = Open ActionBot“ zuweisen, wählen Sie Ihren gewünschten Bot aus und wählen Sie ggf. Ihr gewünschtes Gespräch (OPTIONAL) aus, um sie dem ActionBot zuzuweisen. Wenn Sie ein Gespräch auswählen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Start a conversation* (Ein Gespräch starten) und wählen ein Gespräch aus dem Dropdown-Menü „Conversation“ (Gespräch) aus:

Ausgewählte WalkMe-Elemente: Sie können bestimmte WalkMe-Elemente (vom Typ Smart Walk-Thrus, Surveys, ShoutOuts, Shuttles, Resources, Live Chat, Open Menu oder Connections) so konfigurieren, dass sie während den Gesprächen ausgelöst werden.

Erstellen Sie diese Aktionsauslöser im ActionBot Editor im Abschnitt *Conversations* unter *Conversation Flow* (Gesprächsablauf):



Erstellen eines Bots

Lesen Sie unseren Artikel [How To Build an ActionBot, um zu erfahren](#), wie das geht!

Unterstützte Betriebssysteme und Browser

- Der WalkMe ActionBot kann mit jedem Browser arbeiten, [mit dem auch WalkMe Web arbeiten kann](#); er unterstützt jedoch nur den Internet Explorer ab Version 11.
- Der WalkMe ActionBot unterstützt alle Betriebssysteme.
- Der WalkMe ActionBot wird im [WalkMe Mobile Web](#) unterstützt.