

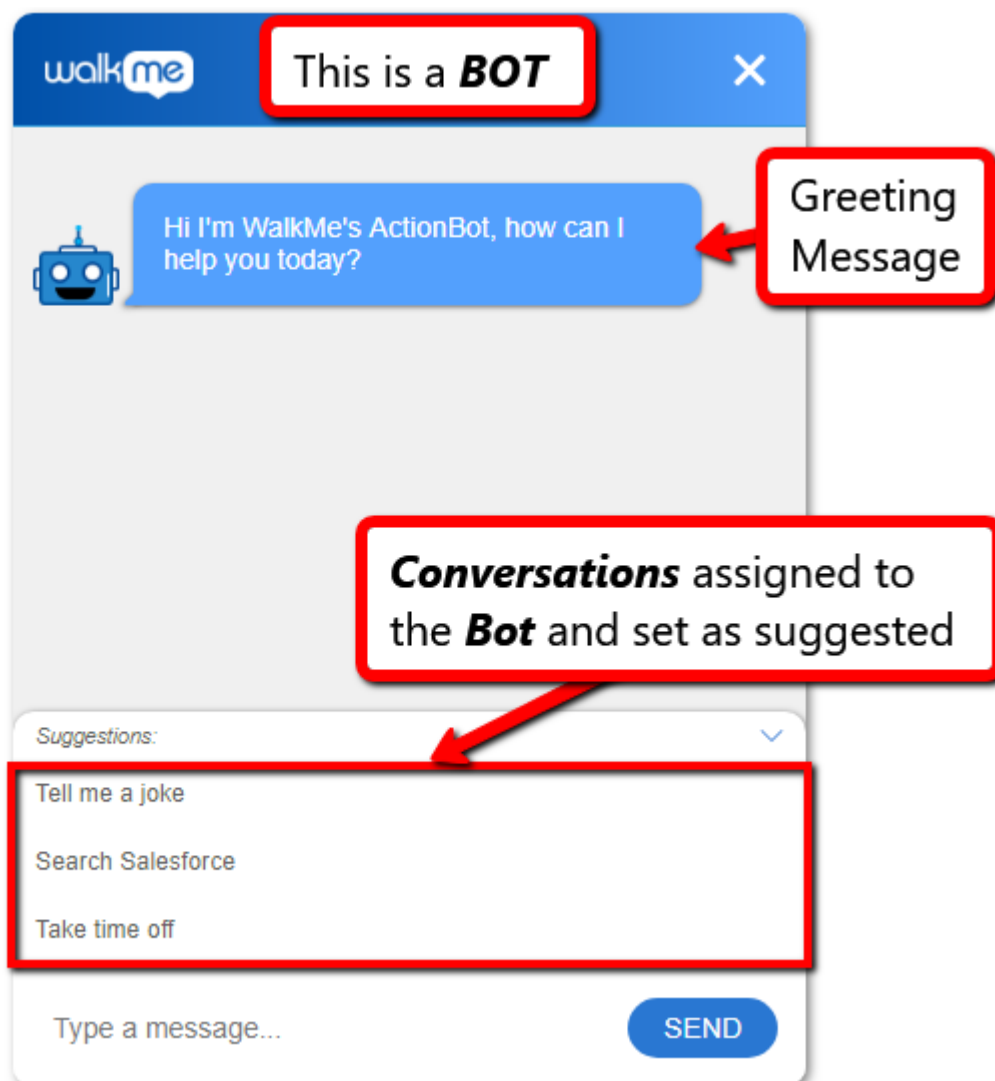
アクションボットの構築方法

概要

この記事ではWalkMeアクションボットの構築方法について説明します。

WalkMeアクションボットは、エンドユーザーがタスクを完了したり、質問に答えたりするために対話するチャットインターフェースです。ランチャーを使用して、アクションボットをあらゆるウェブアプリケーション上に配置することができます。WalkMeエディタで作成されたアクションボットは、ユーザーがタスクを完了するのに必要なもの、またはユーザーの意図を判断します。この情報に基づいて、アクションボットはWalkMeエディタで作成された正しい会話を選択することができます。

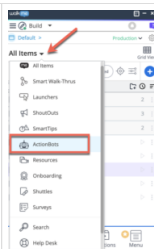
WalkMeアクションボットの詳細については、「[WalkMeアクションボットとは？](#)」の記事をご覧ください。



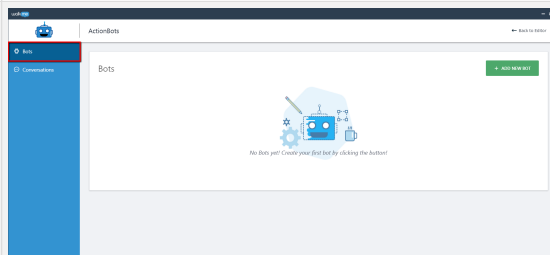
注意：これは有効になっている機能です。カスタマーサクセスマネージャーまたはWalkMeの担当者にアクセスを要請してください。

ボットを構築するための手順

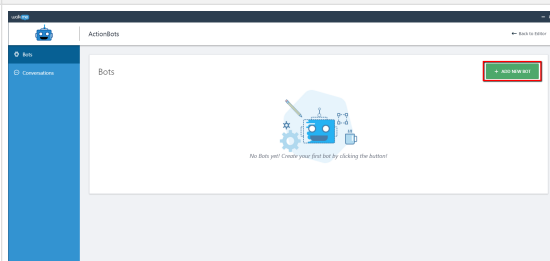
ステップ1-アクションボットアプリを開く
WalkMeエディタで、[All Items]すべてのアイテム)]メニューの [アクションボット] をクリックします。



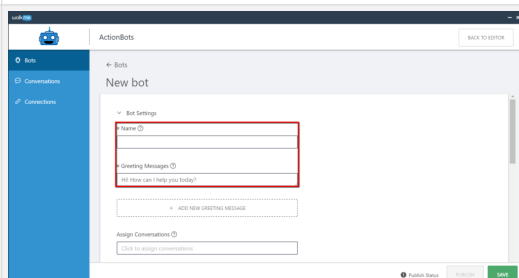
ステップ2- サイドバー で[Bots]を選択
メニューで[Bots]が選択されていることを確認します。



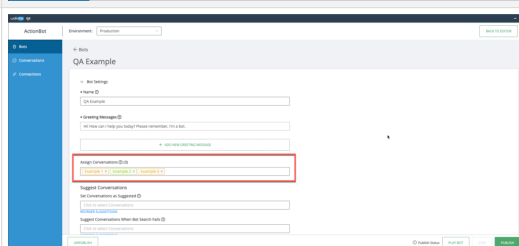
ステップ3- 新しいボットを追加
[ADD NEW BOT]新しいボットを追加)]ボタンをクリックします。



ステップ4- 必須フィールド
以下の必須フィールドに入力します。
Name(名称) -
• これは識別子として機能します。エンドユーザーがこの名称を見ることはありません。
Greeting Messages(挨拶メッセージ) -
• ボットはエンドユーザーに対してこのメッセージを挨拶に利用します。
• 挨拶メッセージが表示されたら、ボットはエンドユーザーの入力に合った会話を試みます。
• 複数の挨拶メッセージを入力した場合、ボットは挨拶メッセージをランダムに1つ選択します。
ヒント: エンドユーザーがどのような目的でボットを利用しているのかの説明を促すため、メッセージには必ず「今日はどのようなご用件でしょうか?」といったアクション喚起を含めます。
Message When No Matched Conversations(一致する会話がない場合のメッセージ) -
• このメッセージは、エンドユーザーの入力とどの会話が一致するのかが理解できない場合に表示されます。
• このメッセージがエンドユーザーに表示された後、ボットは割り当てられた会話のうちの1つをエンドユーザーの検索に一致させようとします。
• 複数のメッセージが入力された場合、ボットはランダムにメッセージを選びます。
ヒント: エンドユーザーがどのような目的でボットを利用しているのかの説明を促すため、メッセージにはアクション喚起を含めます。



ステップ5- 会話の割り当て
ボットに関連する会話をすべて割り当てます。
ボットは、割り当てられた会話のうちの1つをエンドユーザーの入力に一致させようとします。
• パブリッシュ時には、少なくとも1つの会話かボットに割り当てられていることを確認する検証が行われます。
• 会話かボットに表示されるようにするには、ボットとボットに割り当てた会話と同じ環境に公開されていることを確認してください。
• ボットの設定ページにあるタグは、会話のパブリッシュステータスを反映するように色付けされるようになります。
ヒント: ボットに割り当てられた会話か1つしかない場合、ボットは割り当てられた会話から始め、挨拶メッセージを表示して適切な会話を検索するステージをスキップします。



ステップ6 – 提案の設定

ボットに割り当てた会話のうち、どれを自動提案してエンドユーザーに提供するかを選択できます。提案する会話はエンドユーザーに表示され、エンドユーザーが適切な会話を利用できるようにします。

- 提案する会話はいくつでも選択できます。
- エンドユーザーに同時に表示される提案は最大4つです。
- エンドユーザーは、タイプすることで提案された会話をフィルタリングするか、スクロールしてその他の会話を表示させることができます。
- ヒント：大部分のエンドユーザーはボットに書き込むよりも提案を選択する傾向があります。
- Suggest Conversations When Bot Search fails** [ボット検索が失敗した際に会話を提案] - ActionBot検索でユーザーのテキストに一致する会話を見つけれなかった場合、ユーザーにどの会話を提案するかを定義できます。
- また、検索が何度失敗すると会話が表示されるかも定義できます（デフォルトの試行回数は3回です）。

Accept Suggested Conversations Only [提案する会話のみを受け付ける]

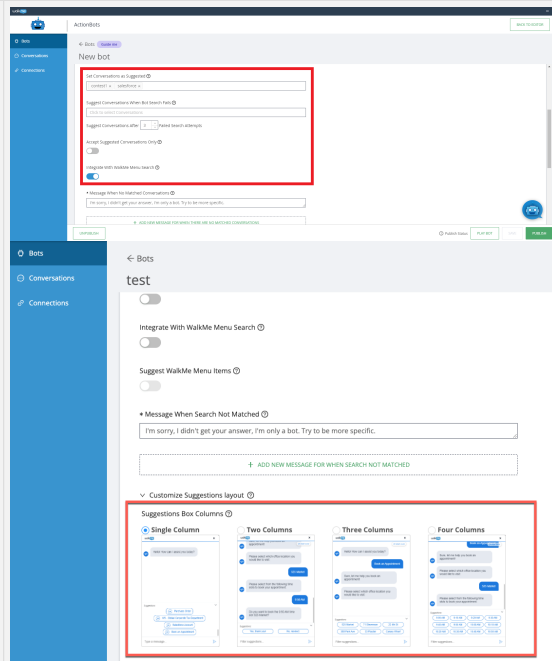
- エンドユーザーが誤った入力をしたり、予期しない回答を入力したりするのを回避したい場合は、[Accept Suggested Conversations Only] [提案する会話のみを受け付ける] を有効にすることで、ユーザーがボットにメッセージを書き込む機能を無効にして提案する会話の1つを選択するほかにいようにすることもできます。

WalkMeメニュー検索と統合

- ユーザー検索で、会話に加えて既存のスマートワークスルー、リソース、チャトルを提案するように設定できます。

Customize Suggestions Layout [提案のレイアウトをカスタマイズ]

- ボットが提案する会話のリストがどのようにエンドユーザーに表示されるかをカスタマイズできます。以下から選択可能です。
- コラムが1列のレイアウト
- コラムが2列のレイアウト
- コラムが3列のレイアウト
- コラムが4列のレイアウト



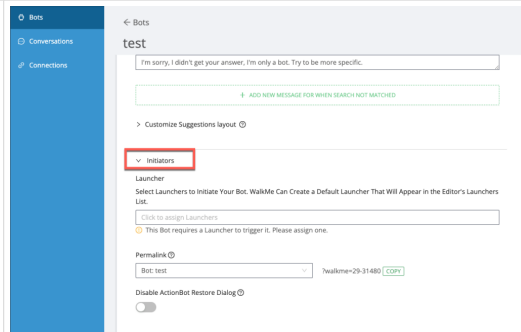
ステップ7 – イニシエーター 設定

Assign Launcher [Launcherを割り当て]

- クリックしてアクションボットをトリガーするランチャーを割り当てます。
- Launcherがトリガーできるのは1つのボットのみです。
- ボットにLauncherを追加する前に、LauncherはAction = Open ActionBotに割り当てられ、希望のボットが選択され、必要に応じて希望する会話を選択されている（オプション）必要があります。
- 会話を選択する場合、[Start a conversation (会話の開始)] チェックボックスをチェックし、[Conversation] [会話]] ドロップダウンメニューから[会話]を選択します。
- ヒント：ランチャーでセグメンテーションを使用して、異なるエンドユーザーに異なるボットをトリガーするようにできます。

Assign Permalink [パーマリンクの割り当て]

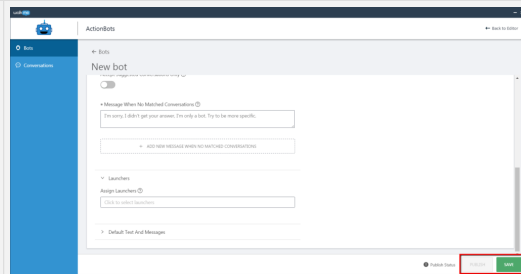
- ページ読み込み時にアクションボットが開くのを許可します。
- アクションボットの復元ダイアログの無効化**
- アクションボットインターフェースを開いた後、エンドユーザーが会話を続ける機能を無効にするには、これをオンにします。



ステップ8 – ボットの保存とパブリッシュ

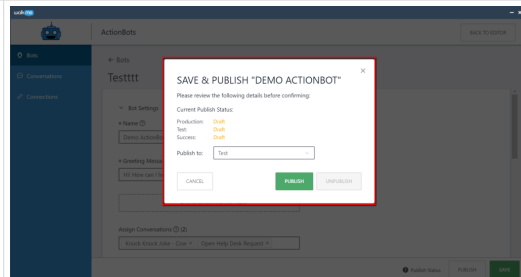
Save [保存]

- [Save] [保存] ボタンをクリックして変更を保存します。
- ボットをパブリッシュした後は、変更はエンドユーザーのみに適用されます。
- パブリッシュ**
- 一旦ボットを保存した後は、ボットのパブリッシュが可能です。
- 公開すると、最近の変更が保存され、すべての必須フィールドが入力されLauncherが割り当てられたことの検証も行われます。

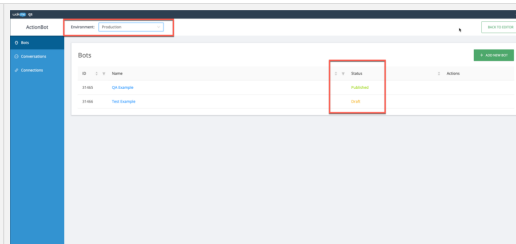


[パブリッシュ] ボタンをクリックすると、すべての利用可能な環境の現在の状態を示すウィンドウが表示されます。

- 変更をパブリッシュしたい環境を選択します。
- Botはいつでもパブリッシュ、非パブリッシュが可能です。
- 最後のパブリッシュから変更があったかどうかを示す表示もあります。
- 注：ボットのパブリッシュは、WalkMeですでにパブリッシュされているその他のアイテムに影響を与えません。

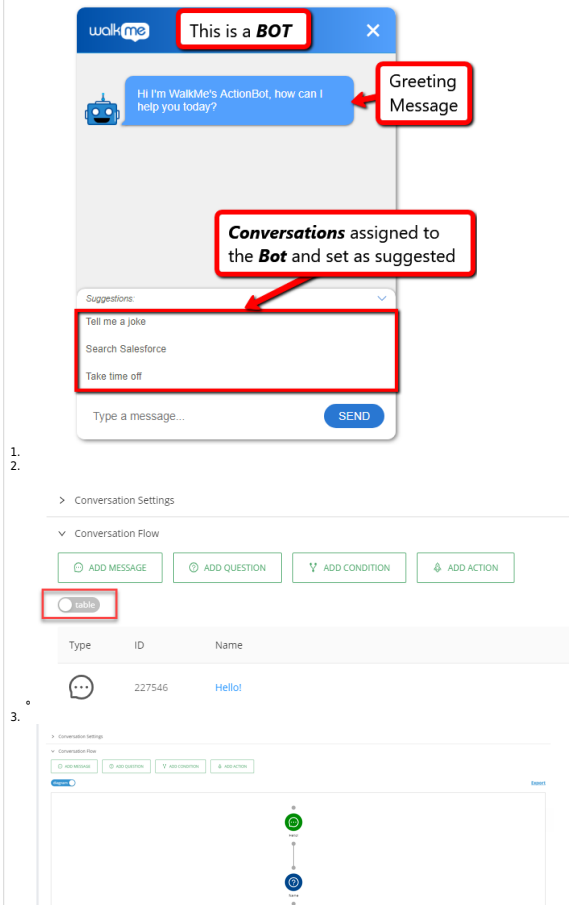


注
 • 環境ドロップダウンで環境を切り替えることができます。
 • ボットのステータスは、ステータスのコラムに表示されます。



ID	Name	Status	Actions
21455	Chat Sample	Published	
21456	Test Sample	Draft	

エンドユーザービュー



1. This is a **BOT**

2. Hi I'm WalkMe's ActionBot, how can I help you today? **Greeting Message**

Conversations assigned to the Bot and set as suggested

Suggestions:

- Tell me a joke
- Search Salesforce
- Take time off

Type a message... **SEND**

3. Conversation Settings

Conversation Flow

Table

Type	ID	Name
...	227546	Hello!

Flowchart showing a sequence of steps: Start -> Step 1 -> Step 2 -> End