

ActionBot会話の作成方法

利用可能な代替方法

単一のSmart Walk-Thruのみに会話を接続する予定の場合は、Smart Walk-Thru自体から会話を作成する方法を推奨します。その方が簡単に作成できるからです。この方法の詳細については、[こちらをクリック](#)してください。

概要

この記事では、1つ以上のActionBotに割り当て可能な会話の作成方法について説明します。

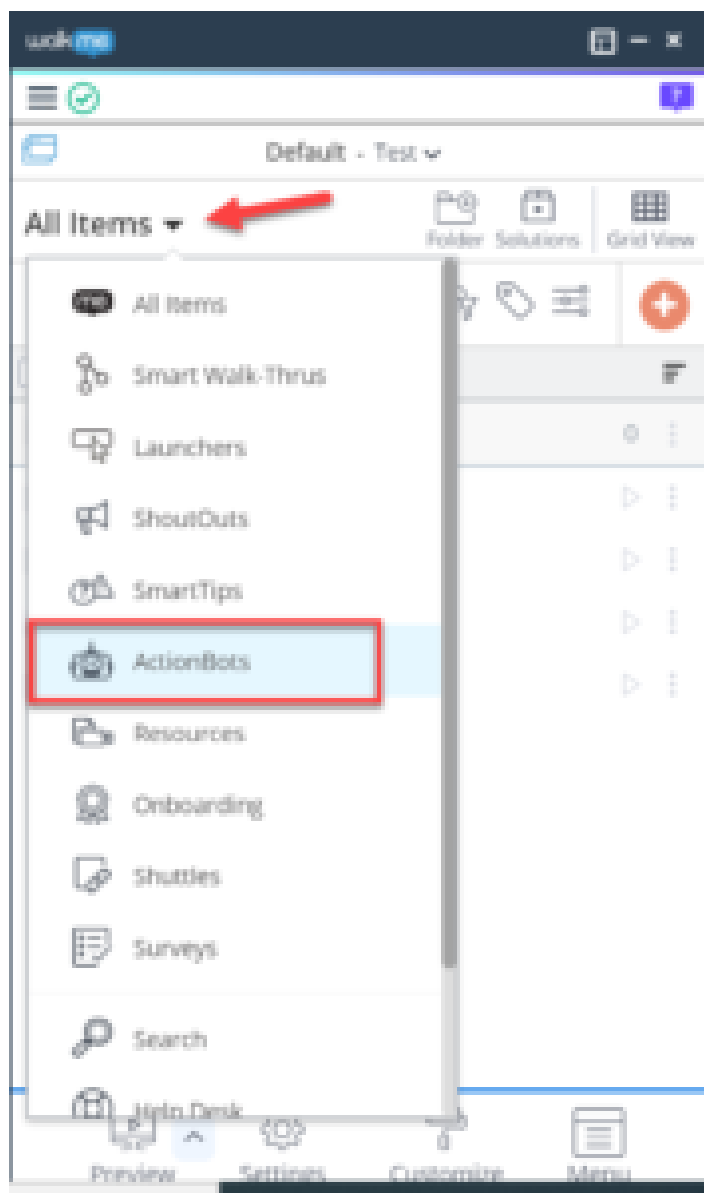
会話を作成するのにコーディングの必要はありません。エンドユーザーの質問に回答したりSmart Walk-Thruを使用したプロセス自動化に後で使用できる情報を収集したりできます。会話を使用すると、一般的なタスクの完了、サポートトピックのトリアージ、エンドユーザーのアプリケーションのセクションへの移動、さらにパーソナライズされた検索エクスペリエンスの提供などが、すべてシンプルなチャット・インターフェイスで実施できます。

WalkMe ActionBotに関する詳細については、記事をご覧ください。 [WalkMe ActionBotとは？](#)

会話を構築するためのステップ

ステップ1 WalkMe Editorアカウントにサインインします

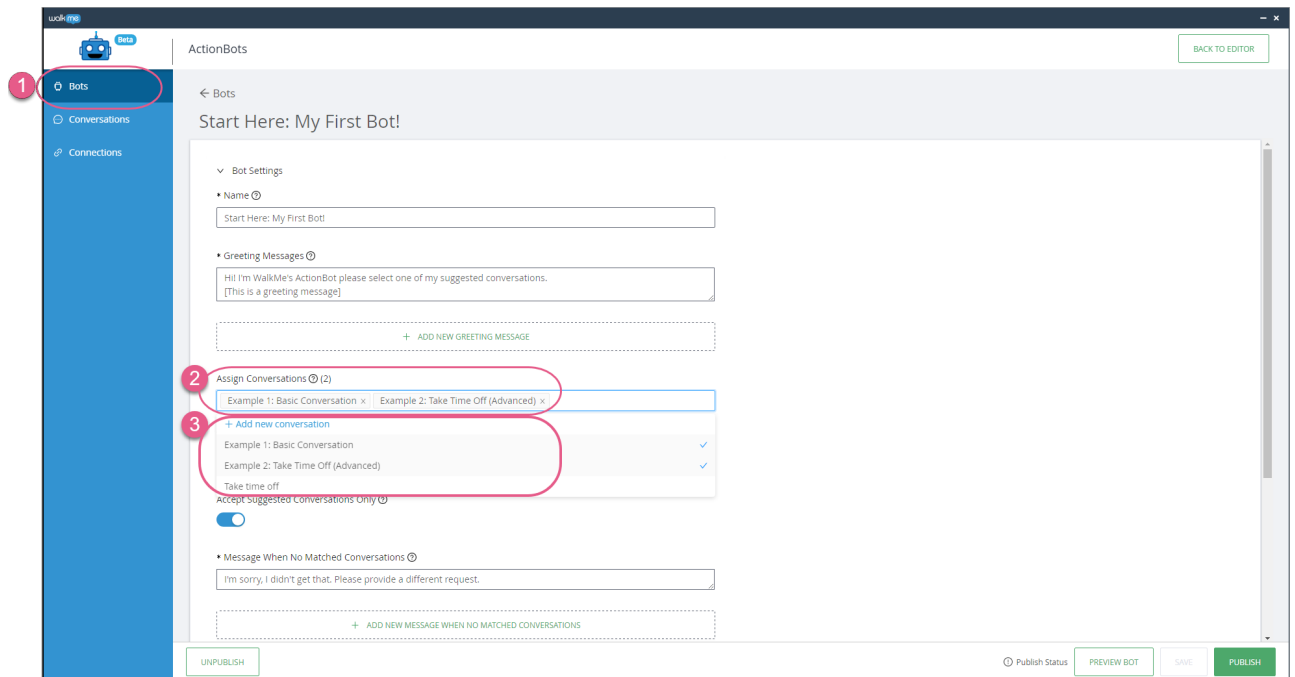
ステップ2 WalkMeアプリのドロップダウンの三角形をクリックし、**ActionBots**アプリを選択します



ステップ3：新しい会話を追加します

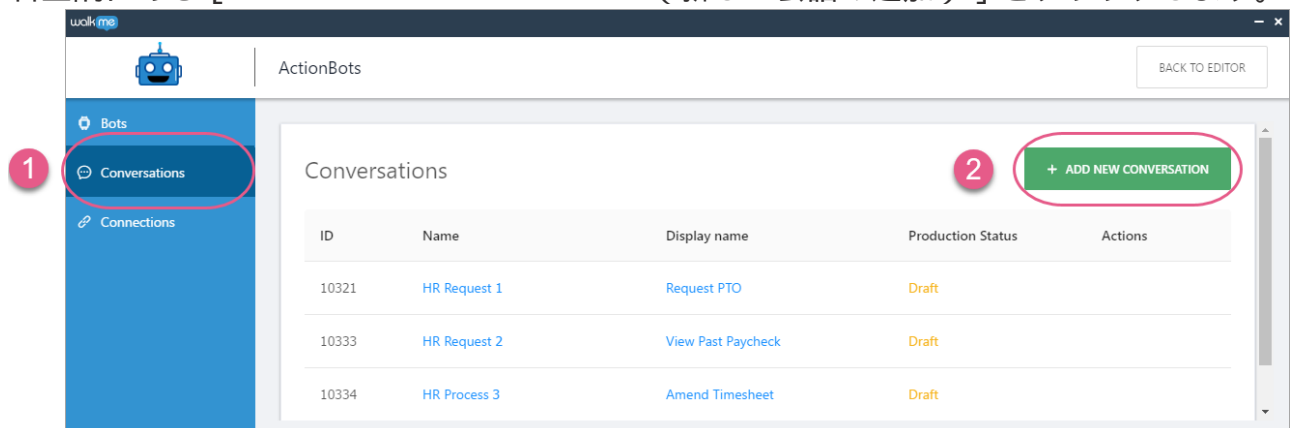
既存のボット内で推奨される方法

1. [Bots(ボット)] タブで、既存ボットを選択します。
2. [Assign Conversations (会話の割り当て)] フィールドをクリックすることで、ドロップダウンメニューを開きます。
3. [+ Add new conversation(新しい会話の追加)] をクリック：



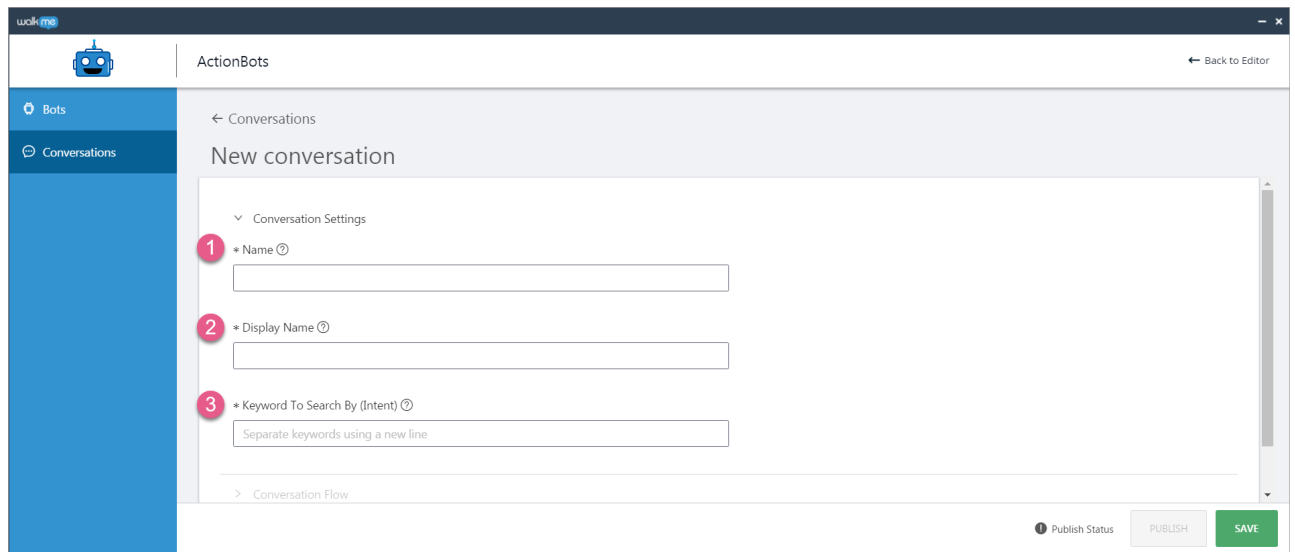
準備されていない状態での代替方法

1. 左側のサイドバーで「Conversations（会話）」をクリックします。
2. 右上隅にある「+ ADD NEW CONVERSATION（新しい会話の追加）」をクリックします。

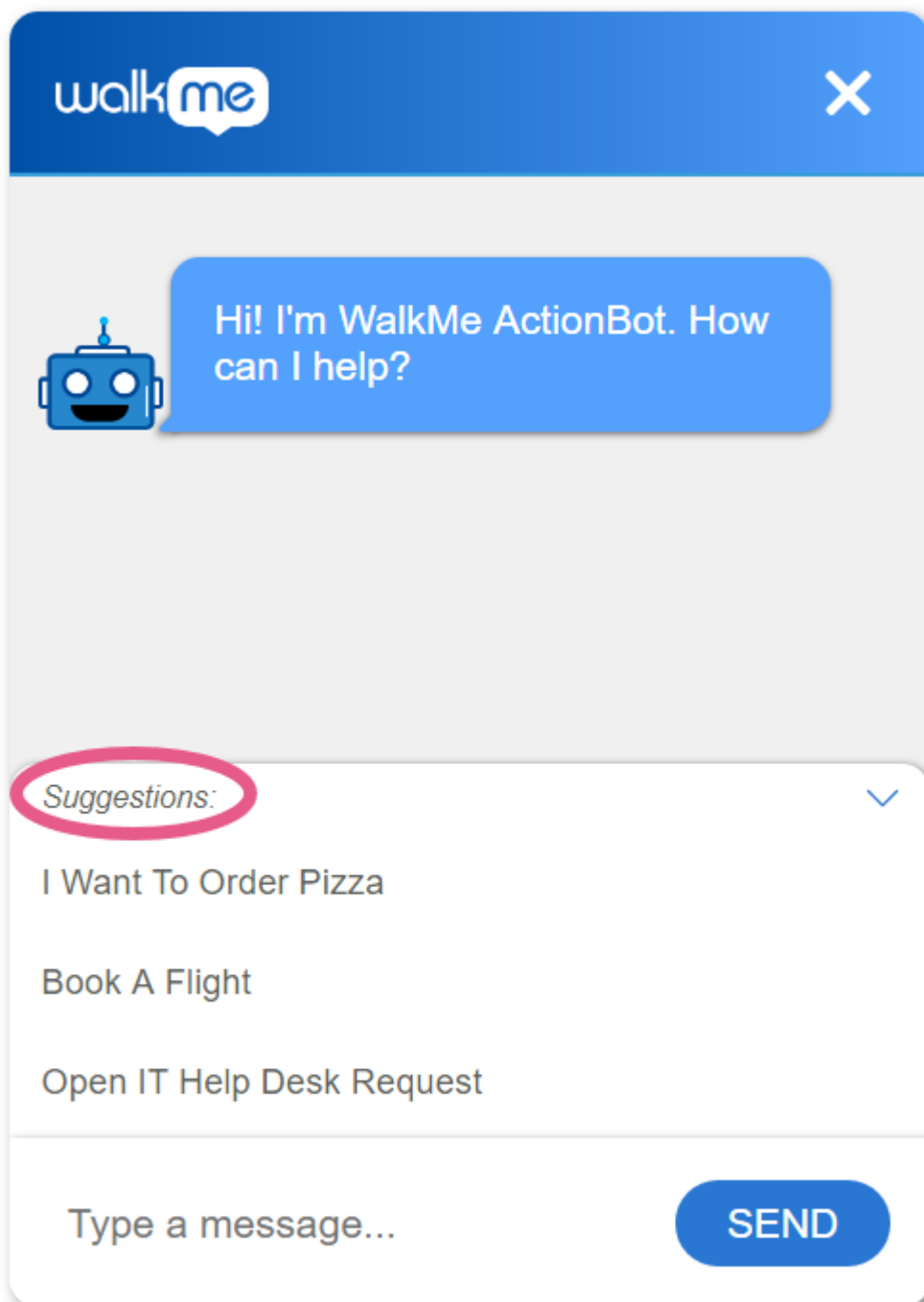


ステップ4：質問の設定を構成します

- 「New conversation（新しい会話）」ページで、次の必須フィールドに入力します。



- **Name**（名前）：
 - これは、自身（および自身の仲間の会話ビルダー）だけが見ることができる（識別を目的とした）プライベートな名前です。エンドユーザーには表示されません。
- **Display Name**（表示名）：
 - これは、この会話がボットに割り当てられている場合に、エンドユーザーに表示される名前であり「Suggestions（提案）」ヘッダーテキストの下にあるチャットダイアログボックスに表示されます。



- **Keyword To Search By (Intent)** (意図検索キーワード) :
 - エンドユーザーがこれらのキーワードのいずれかについて、この会話を含んだボットのチャットダイアログボックスに入力することで、この会話がトリガーされます。
 - 必要に応じた数のキーワードを入力します。1つ入力し、*Enter*キーを押すことや、もう1つを入力してEnterキーを押すなど。
 - ヒント :

- キーワードでは大文字と小文字は区別されません。
- WalkMeは、分析により、エンドユーザーが何を検索するかを確認し、それに応じてキーワードを更新することを推奨します。

- [SAVE(保存)] をクリックします

ステップ5：会話フローを作成します

1つまたは複数の会話構成ブロックを使用して会話フローを作成します。最低1つの構成ブロックタイプを使用する必要がありますが、どのタイプでもかまいません。いずれのタイプも必須ではありません。

- MESSAGE(メッセージ)

- メッセージは、会話の過程で、ボットがエンドユーザーに提示する可能性のある自身のテキストにて構成されます。
- メッセージの一般的な使用法は、エンドユーザーに役立つリンク、説明、質問への回答の提供などです。

- QUESTION(質問)

- 質問は、会話の過程で、ボットが質問の形でエンドユーザーに提示する可能性のある自身のテキストにて構成されます。
- ボットは、質問に対するエンドユーザーの回答を待ってから、次のステップに進みます（エンドユーザーの回答内容によって異なる場合があります）。
- 質問ごとにタイプを選択する必要があります。オプションには、Text(テキスト)、Boolean(ブール値)、Number(番号)、Regex(正規表現)、Phone(電話)、Date(日付)、Choice(選択肢)、Choice(選択肢) - Salesforceが含まれています。

- Text(テキスト)タイプの質問

- 自然言語処理(NLP)は使用されません。
- ActionBotは、エンドユーザーの入力内容全体を質問への回答として記録し、フォローアップ質問で回答を再利用する場合があります。

- Date(日付)タイプの質問

- この質問タイプはNLPを使用します。つまりActionBotは、「明日」、「来週」、「1月2日」、「1990年1月9日」など、多数の日付回答を解釈できるわけです。
- 希望する日付フォーマット(DD/MM/YYYYまたはMM/DD/YYYY)を選択する必要があります。これにより、抽出された回答に使用されるフォーマットが決まります。

- ActionBotでは、日付回答を抽出することもできます。
- 高度Smart Walk-Thruで特殊な値を使用することでSmart Walk-Thruで抽出された日付を別のフォーマットに構成できます。

現在のフォーマット	リクエスト済みのフォーマット	Smart Walk-Thruで使用する値
MM/DD/YYYY [12/03/2018]	DD-MMM (03-Dec)	\${startDate@DD-MMM}
MM/DD/YYYY [12/03/2018]	四半期 (4)	\${startDate@Q}
MM/DD/YYYY [12/03/2018]	D/M/YY (3/12/18)	\${startDate@D/M/YY}

▪ Boolean(ブール値)タイプの質問

- この質問タイプはNLPを使用します。ActionBotは、エンドユーザーからポジティブまたはネガティブな意図を抽出し、抽出された回答としてtrueまたはfalseの値を割り当てます。
 - たとえば「Sure(はい)」はtrueとして抽出され、「Nope(いいえ)」はfalseとして抽出されます。
- ブール値タイプの質問は、抽出された値に基づいて簡単に分岐できることから、条件の質問に最適です。

▪ Number(番号)タイプの質問

- この質問タイプはNLPを使用します。たとえば、エンドユーザーの入力が「500ドル」の場合、500として抽出されます。

▪ Choice(選択肢)タイプの質問

- この質問タイプはNLPを使用しませんが、キーワード検索を使用します。
 - エンドユーザーが選択できるのは [Suggestions (提案)] セクションで設定された値のみになります。
 - さらに、各提案にキーワードを割り当てれば、それらのキーワードにより提案が選択されるようにすることも可能です。

▪ Phone(電話)タイプの質問

- この質問タイプは、NLPを使用することで、電話番号と一致する可能性のあるエンドユーザー入力を抽出します(NLPモデルを使用)。

▪ Regex (正規表現) タイプの質問

- この質問タイプはNLPを使用しません。正規表現を使用することで、任意の質問タイプを構成できます。
- 正規表現を [*Pattern* (パターン)] フィールドに挿入します。
- 次の任意の組み合わせを使用することで、正規表現フラグを挿入することもできます。
 - `g` (Global match (グローバルマッチ))。1番目の一致が見つかった後に停止せず、すべて一致するものを検索します。
 - `i` (Ignore case (大文字 小文字を無視))。 `u` フラグも有効になっている場合は、Unicodeの大文字小文字変換を使います。
 - `m` (Multiline (複数行検索))。開始文字と終了文字 (^と\$) を複数行で機能するものとして見なします (つまり、入力文字列全体における最初または最後だけでなく、 `n` または `r` で区切られた各行の最初または最後に一致します)。
 - `u` (Unicode (ユニコード))。パターンをUnicodeコードポイントのシーケンスとして見なします。
 - `y` (Sticky (スティッキー))。ターゲット文字列内において、この正規表現の `lastIndex` プロパティで指定されたインデックスからのみ一致します (それ以降のインデックスからの一致は試行されません)。
- 例
 - **ユースケース**：エンドユーザーが入力したものが、有効なEメールであることを検証する質問を作成します。
 - **ソリューション**：正規表現タイプの質問を使用することで、入力されたものがEメールパターンと一致していることを検証できます。
 - **正規表現の値**

```
^(^<([_!#$%&'*+,-./:;=?@^_`{|}~]+)|"")@([0-9]{1,3}[0-9]{1,3}[0-9]{1,3}[0-9]{1,3})((a-zA-Z-0-9)+.[a-zA-Z]{2,}))$
```

▪ Choice - Salesforceタイプの質問

- この質問タイプは、APIを使用することで、宛先システムから情報を取得します。
- この質問タイプには多くの側面があるため、別個の記事が用意されています。
 - 詳細については、[ActionBot接続 — Choice - Salesforceタイプの質問](#)をお読みください。

• 条件

- 条件は、質問に対するエンドユーザーの回答に従い、会話を分岐するために使用さ

れます。

- アクション

- アクションを使用することで、会話中にWalkMeアプリをトリガーすることや、接続呼び出しを実行することができます。

- 選択されたWalkMeアイテム：

- 会話中に、特定のWalkMe (Smart Walk-Thrus (Surveys (ShoutOuts (Shuttles (Resources (Live Chat (Openメニュー、またはConnectionsタイプによる) アイテムがトリガーされるよう設定できます。
- 以下のSmart Walk-ThrusとConnections (接続) の使用例を参照してください。アクションタイプを選択するだけでよい (OpenMenu (メニューを開く) を除き、他のアクションタイプは同じです。

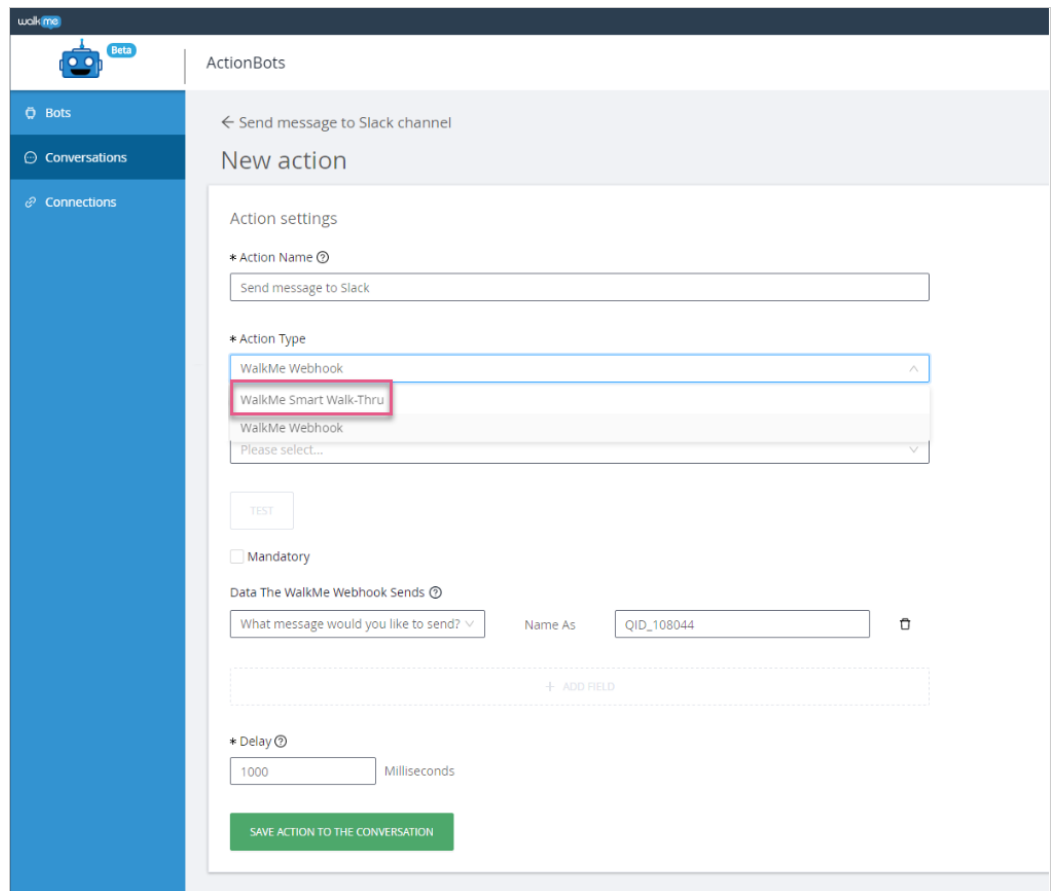
- Smart Walk-Thrus

- Smart Walk-Thruを使用すると、プロセスの自動化またはプロセスにおけるエンドユーザーへのガイダンス提供を行ったり、エンドユーザーを別の場所へリダイレクトしたり、エンドユーザーのために代替リソースをトリガーしたりできます。

注：

会話中にエンドユーザーが提供する回答を抽出して、自動化の目的でSmart Walk-Thruに提供することも可能です。

- 次のように、会話をSmart Walk-Thruに接続します。
 - ドロップダウンメニューからSmart Walk-Thruを選択します。



- [+ ADD FIELD (フィールドの追加)] ボタンをクリックします。
- [Data The Smart Walk-Thru Requires [Smart Walk-Thruが必要なデータ]] ドロップダウンメニューから質問を選択します。

Action settings

* Action Name ⓘ

* Action Type

Smart Walk-Thru ⓘ

Data The Smart Walk-Thru Requires ⓘ
 Name As

+ ADD FIELD

* Delay ⓘ
 Milliseconds

SAVE ACTION TO THE CONVERSATION

- 選択した各質問の右にある [Name As (名前)] フィールドに変数名を入力します。各変数名は「\${」で始まり、各変数名は「}」で終わります。
 - 最終結果は、 `${nameOfVariable}` のようになり、スペースはありません。
- この会話を接続する Smart Walk-Thru で、これらの変数名とフォーマットを使用します。

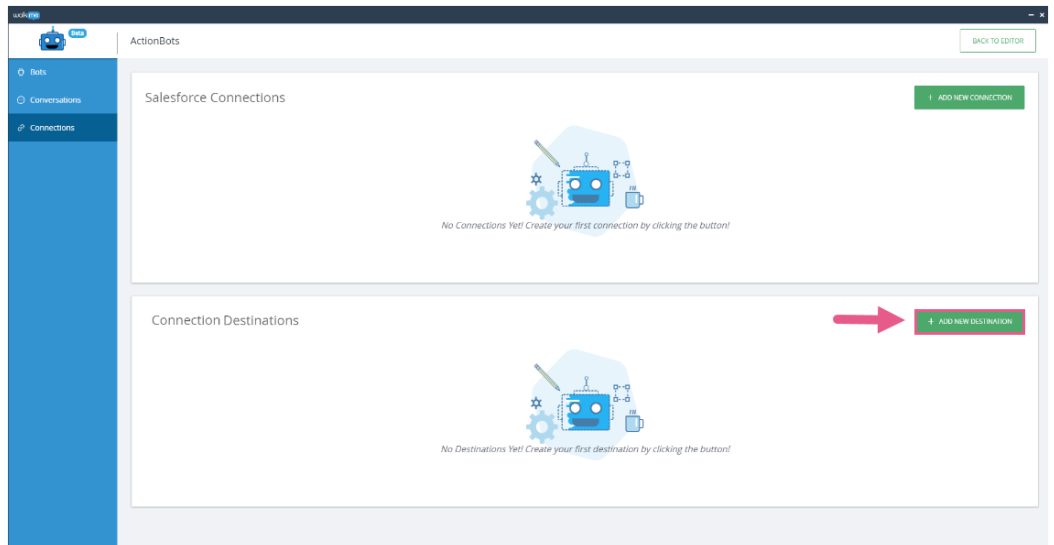
◦ Connections (接続)

- 特定の会話の過程において、アクティブになるよう特定の接続を構成することもできます。そのため Smart Walk-Thru の「attended (有人)」自動化だけでなく API を介した「unattended (無人)」自動化を使用することで、ユーザーの時間を節約しながら、バックグラウンドですぐにアクションが実行可能となりました。

注：

会話中にエンドユーザーが提供する回答を抽出することで、分析やその他の目的にて接続先に提供できます。

1. [Connections (接続)] タブに移動します。
2. [ADD NEW DESTINATION (新しい接続先の追加)] をクリック：



3. 希望する接続先に応じて詳細を入力：

Create Connection Destination

* Destination Name

Request Type * Destination URL

GET Enter url...

* Authorization Type

No Auth

+ ADD NEW HEADER

CANCEL
TEST
CREATE

4. 接続先の作成前に、接続先をテストすることができます。

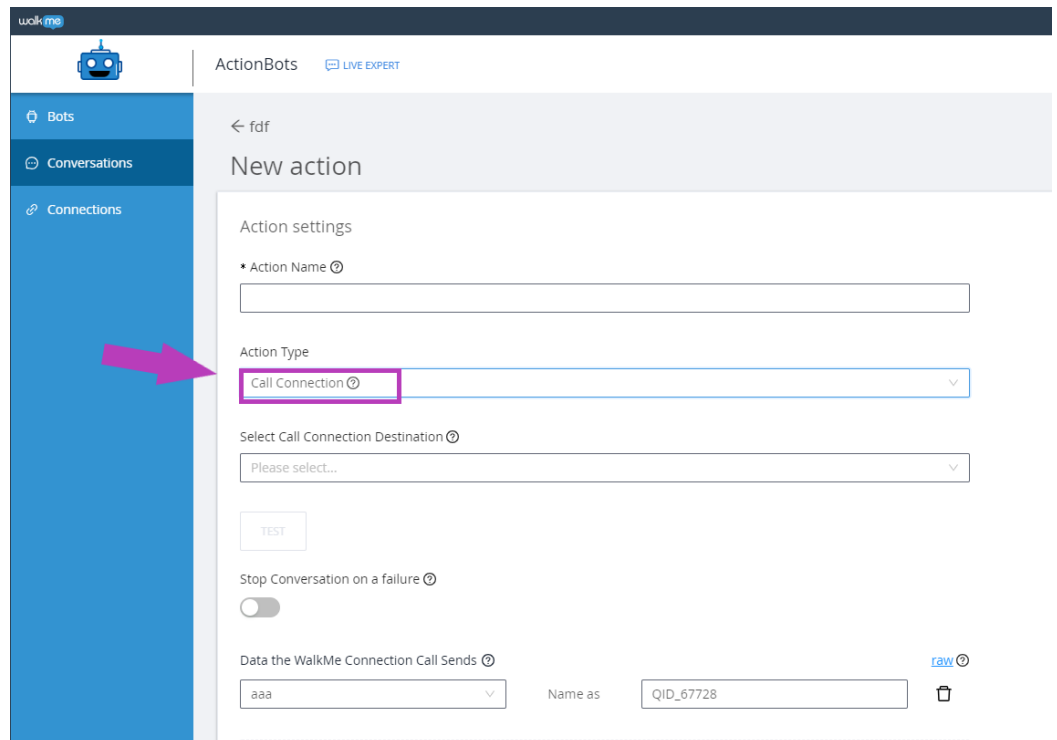
5. [CREATE (作成)] をクリック
 - 新しい接続先が表示されます。

Connection Destinations + ADD NEW DESTINATION

ID	Destination Name	Request Type	Destination Url	Actions
394	Connection test	POST	https://testapi.com	

■ 次のように、接続先に会話を接続します。

1. ドロップダウンからアクションタイプ[Call Connection(接続のコール)]を選択します。



walkme

ActionBots LIVE EXPERT

Bots

Conversations

Connections

< fdf

New action

Action settings

• Action Name

Action Type

Call Connection

Select Call Connection Destination

Please select...

TEST

Stop Conversation on a failure

Data the WalkMe Connection Call Sends

aaa Name as QID_67728

2. 既存の接続先を選択します。
3. 必要なすべてのプロパティが追加されていることについて、確認することが重要です（Name As（名前の変更）プロパティは自動入力される必要があり、接続先プラットフォームと同じであることを確認してください）。
 - WalkMe の接続コールにて送信するデータ- 選択したデータは、アクションタイプで選択した接続先に送信されます。必要に応じて、接続先のシステム名に合うよう、パラメーター名を変更します。
 - 回答データマッピング- APIが受信したJSONファイルからデータを抽出するとともに、それを新しい変数に割り当てる方法を定義します。変数は保存され、後で会話にて使用できます。正しいデータが抽出されて変数に割り当てられるよう、適切なパスを定義することが重要です。
4. [SAVE ACTION TO THE CONVERSATION（会話へのアクションを保存）] をクリックします。

Action settings

* Action Name [?](#)

Action Type

Call Connection [?](#) v

Select Call Connection Destination [?](#)

Please select... v

TEST

Stop Conversation on a failure [?](#)

Data the WalkMe Connection Call Sends [?](#) [raw](#) [?](#)

+ ADD FIELD

Response Data Mapping [?](#)

+ ADD FIELD

* Delay [?](#)

Milliseconds

SAVE ACTION TO THE CONVERSATION

• MENTIONS(言及)

- 質問とメッセージの両方にて、言及(「@」記号を使用)またはユーザーの回答から得られた値を使用できます。次の例を参照してください。
 - 新しい質問の追加(例:「こんにちは!あなたのお名前は?」):

← Mention test

Hello! What's your name?

▼ Question Settings

* Question Name ⓘ
Hello! What's your name?

* Question Type ⓘ
Text

* Question Text ⓘ
 B I U ↻
 Hello! What's your name?

Suggestions ⓘ
 Separate values using a new line
[BULK ADD SUGGESTIONS](#)

- [Message Text (メッセージテキスト)]フィールドに新しいメッセージを追加し、エンドユーザーの回答をメッセージに表示するポイントで、以前に作成した質問に（「@」記号を使用して）言及します。

← Mention test

Nice to meet you..

Message settings

* Message Name ⓘ
Nice to meet you..

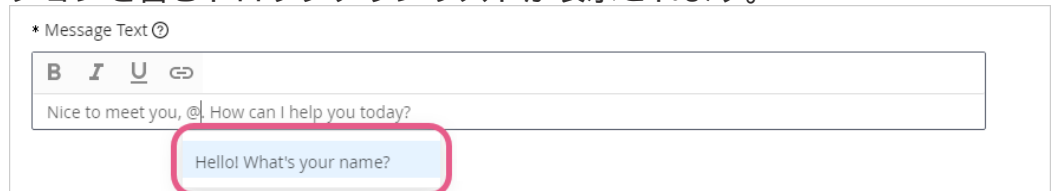
* Message Text ⓘ
 B I U ↻
 Nice to meet you, @ Hello! Wha... How can I help you today?

* Delay ⓘ
 1000 Milliseconds

[UPDATE MESSAGE IN THE CONVERSATION](#)

この場合、エンドユーザー名の値は、質問への回答から得られ、この時点でボットの応答に挿入されます。

- 質問へ言及する際、「@」と入力するだけで、使用可能なすべてのオプションを含むドロップダウンリストが表示されます。



The screenshot shows a chat interface with a message input field. The input field contains the text "Nice to meet you, @. How can I help you today?". Below the input field, a dropdown menu is open, displaying a list of suggested responses. The first response, "Hello! What's your name?", is highlighted with a red border. The dropdown menu is titled "* Message Text" and includes icons for bold (B), italic (I), underline (U), and a link icon.

ステップ6：会話ブロックを接続します

- 会話ブロックを接続するには、[*Next step* (次のステップ)]の下にあるドロップダウンメニューを、追加した各 *会話フロー* 項目でクリックし、現在のステップ再生後のステップを選択します。
 - アイテムを1つだけ追加した場合は、そのアイテムで [*End conversation* (会話の終了)] を選択します。

ステップ7：会話を公開します

- 必要なものをすべて会話に追加したら、[**PUBLISH** (公開)] をクリックします。
 - **PUBLISH** (公開) ボタンは、エンドユーザーのエクスペリエンスで重要な部分が失われていないことを検証します (つまり、すべての必須フィールドが入力され、1つ以上の会話フロー項目が追加されるとともに、すべての *Next step* (次のステップ) リスト項目が選択されています)。
 - **PUBLISH** (公開) をクリックすることで、会話の現在のステータスを確認できるポップアップが表示され、会話の公開環境を選択するとともに、必要に応じて、会話を公開または非公開にします。

✕

SAVE & PUBLISH "ORDER PIZZA"

Please review the following details before confirming:

Current Publish Status:

Production: **Draft**

Test: **Draft**

Success: **Draft**

Publish to:

CANCEL

PUBLISH

UNPUBLISH

- ポップアップウィンドウで [PUBLISH (公開)] をクリックします。

Best Practice (ベストプラクティス)

ユーザーにベストエクスペリエンスを提供できるよう、ステップを絶対に必要なものに制限し、会話において、100つのステップ以下にすることを推奨します。ステップが100つ以上になるとActionBotのパフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。