WalkMe ActionBotとは？

概要

WalkMe ActionBot は、ユーザーが何をしたいのかを理解し、タスクを自動化します。 ActionBotにはAPIがなく、自然言語のチャットインタフェースを使用して、会話をするのと同じようにデジタルアダプションを簡単に行うことができます。 ActionBotは、ユーザーのタスクを完了する支援しながら、混乱やミス、イライラを排除することで、顧客と従業員のエクスペリエンスを改善します。

ActionBotの直感的なチャットインターフェースを使用することで、ユーザーは、さまざまなソフトウェアツール間を移動する場合でも、トレーニングなしでタスクを完了することができます。アクションボットがあれば、従業員は高度なエンタープライズ管理システムを操作したり、複雑なフォームに記入したり、難しいプロセスに苦労したりする必要がなくなります。

アクションボットは、WalkMeエディタを使用して構築されているため、研究開発の労力を必要とせず、ユーザーが日常的に使用する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。 ActionBotはソフトウェアのUIを使用してタスクを完了するため、実装を成功させるために必要なAPIはありません。 ユーザーが完了できるプロセスをActionBotによって自動化できます。

ユースケース

WalkMeアクションボットのユースケースには以下のようなものがあります。

- **よくある質問への回答、一般的なリクエストの自動化、セルフサービスリソースの提供により、**サポートチケットを削減します。
- **休暇の申請、欠勤日の報告、税金や給与に関する一般的な質問への回答、退社面接の実施、福利厚生の詳細へのアクセス、調整、提示などの**人事プロセスを合理化します。
- **リード、機会を作成および編集する際、またはプロジェクトタスクを作成する際のCRMでの**効率を高め、エラーを削減します。

WalkMe ActionBotを作動させるもの

Digital Adoption Institute

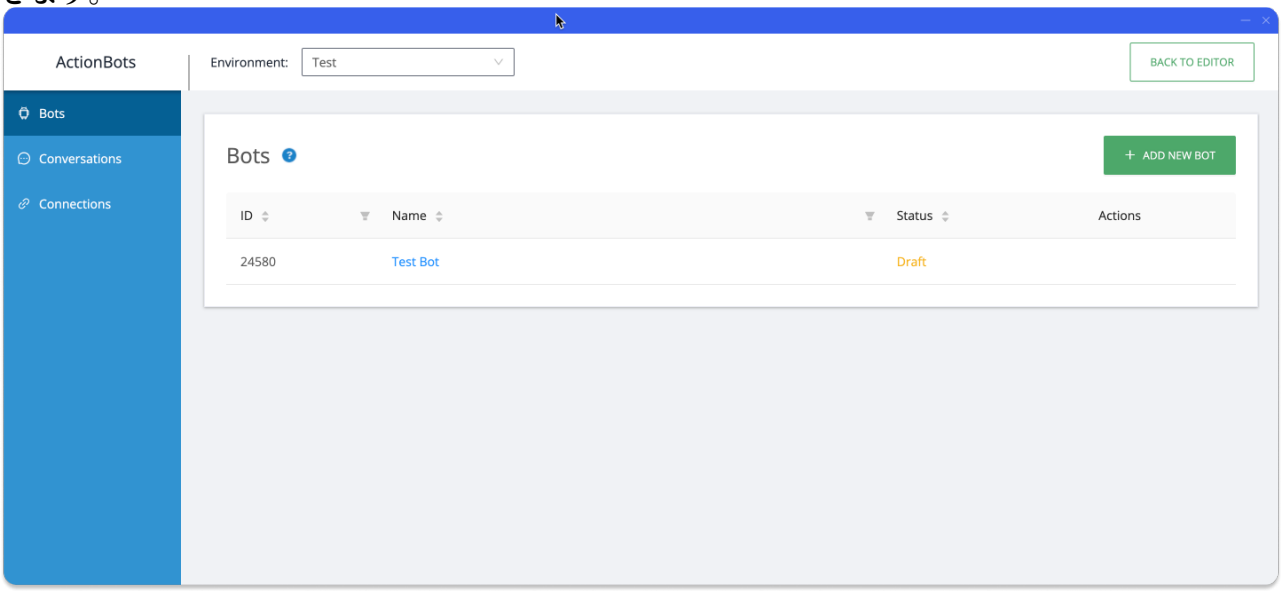
- DAIで***ActionBot（アクションボット）」のコース***をご覧ください。
- DAIアカウントはまだお持ちでないですか？ サインアップはこちらから。

WalkMe ActionBotのコアとなる構築ブロックは以下のとおりです。

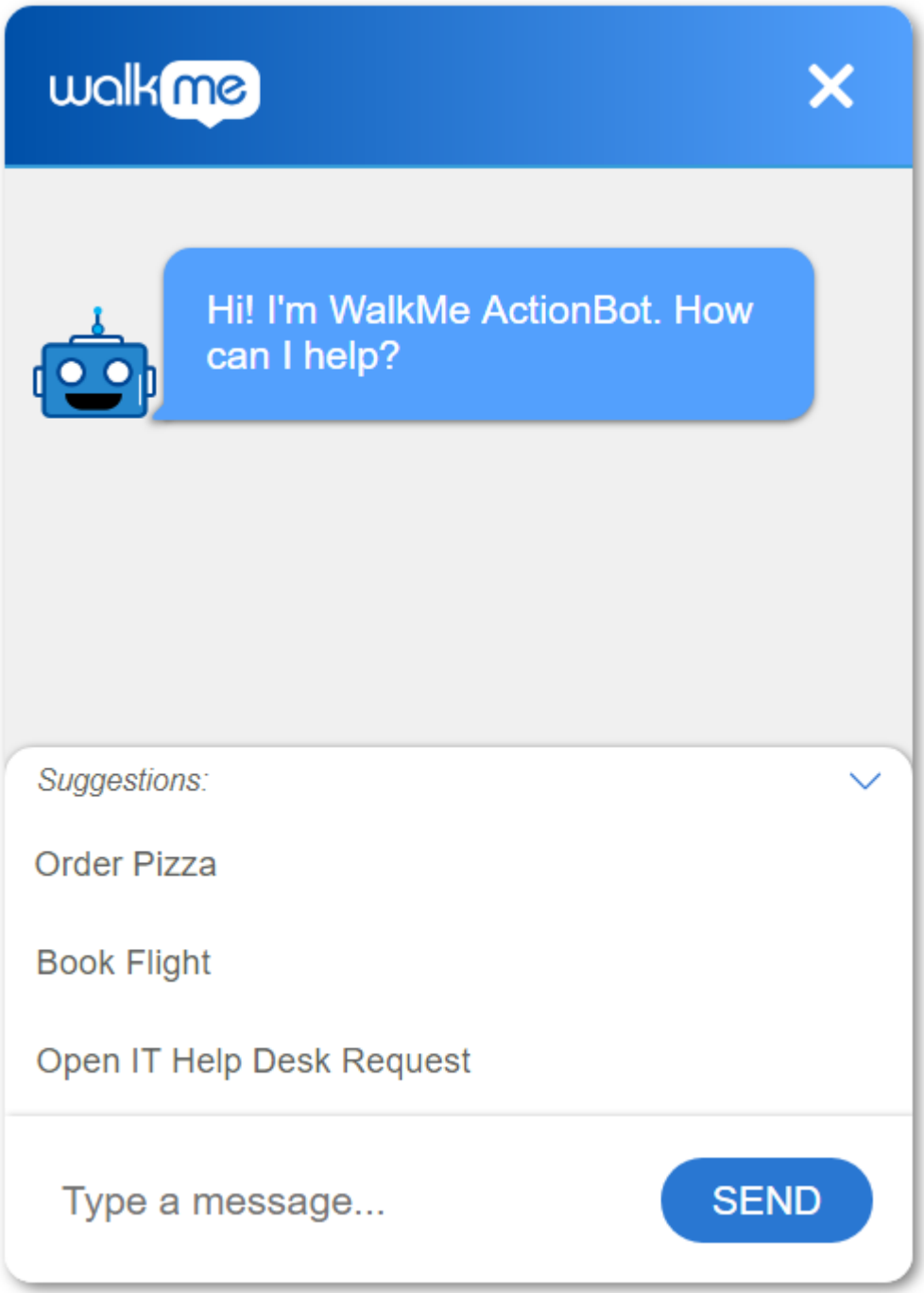
- **Bots（ボット）：** ボットは、ボット用に作成した会話にユーザーを参加させるチャットインターフェイスです。 ボットは、ユーザーとの会話に基づいてアクションをトリガーし、タスクを自動化し、複数の会話を1つのBotに追加できます。キーワードを追加して、ユーザーの意図を識別し、適切な会話を選択することができます。 ボットはLaunchersによってトリガーされるため、ウェブサイトのどこにでも配置できます。 ActionBotsの構築について詳しくは、こちらをご覧ください

ボットアクションの例としては、ユーザーに挿入してもらうのではなくSmart Walk-Thruをトリガーし、会話からユーザーが提供した回答をウェブサイトのテキストフィールドに挿入することが挙げられます。

- **Conversations（会話）：** 会話は、メッセージ、質問、条件、およびアクションのセットです。ボットがエンドユーザーの意図を解読すると、会話が完了するか、アクションを実行する必要があると判断するまで、エンドユーザーと会話します。 会話の構築について詳しくは、こちらをご覧ください
    - 異なる会話で異なるボットが使用されますが、複数のボットが1つの会話で使用されることもあります。
        - 例えばGmailに配置されたボットにはSalesforce人事システム、経費報告書に関連する会話が含まれSalesforceに配置されたボットにはSalesforceのみに関連する会話が含まれる可能性があります。
- **アクションボットエディタ：**アクションボットエディタでは、ボットと会話を作成および定義できます。



- **チャットダイアログボックス：** ダイアログボックスは、ユーザーがボットと対話するポイントです。 ここから、ボットはユーザーを会話に参加させ、必要に応じてユーザーのためにアクションを実行することができます。



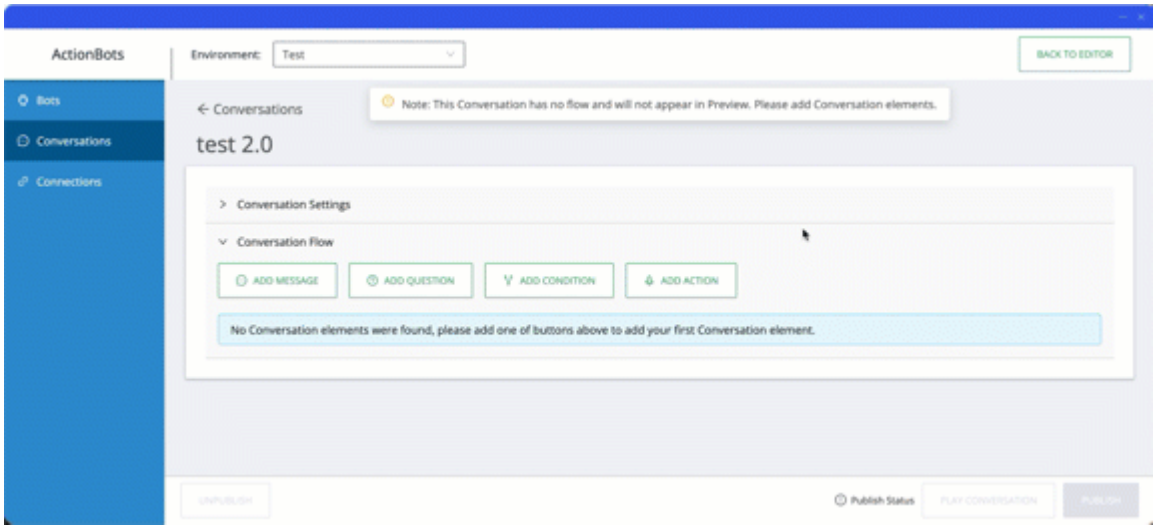
WalkMe ActionBotとインタラクションするWalkMeデプロイ可能アイテムには、以下のものが含まれます（ただし、これらに限定されません）。

イニシエーター： ボットはLaunchersとパーマリンクであるイニシエーターによってトリガーされます。Launcherを作成または指定し、ActionBot Editorの［*Bot*（ボット）］セクションでトリガーとして選択するだけです。

［*Action = Open ActionBot*［アクション＝*ActionBot*を開く）］をLauncherに割り当て、希望するボットを選択し、必要に応じて希望する会話を選択して（オプション［ActionBotに割り当ててください。会話を選択する場合は、［*Start a conversation*（会話を開始）］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［Conversation［会話）］を選択します。

選択したWalkMeアイテム［会話中にトリガーされる特定のWalkMeアイテム（スマートウォークスルー、サーベイ、シャウトアウト、シャトル、リソース、ライブチャット、メニューを開く、接続などのタイプ）を設定できます。

これらのアクショントリガーは、ActionBot Editorの［*Conversation Flow*（会話フロー）］の下にある［Conversation［会話）］セクションで作成します［



ボットの構築方法

アクションボットの構築方法の記事を参照して方法を学んでください。

サポートされているオペレーティングシステムとブラウザー

- WalkMeアクションボットは、Walkme Webが動作できる任意のブラウザで操作できます［それ以外は、Internet Explorerバージョン11以上のみをサポートします。
- WalkMeアクションボットは、すべてのオペレーティングシステムをサポートしています。
- WalkMeアクションボットは、WalkMe Mobile Webでサポートされています。