

Nachrichtentyp „Quick Reply“

Der Nachrichtentyp „Quick Reply“ kann in Fällen, in denen zusätzliche Angaben oder eine Bestätigung des Benutzers benötigt werden, z. B. für Rückfragen oder für mehrere vorgegebene Antwortmöglichkeiten, verwendet werden. Er erfordert jedoch die Konfiguration weiterer Fragen-Antwort-Paare und Aktionen. Dies lässt sich am besten anhand eines einfachen Beispiels erläutern.

Ausgangssituation: Eine bestimmte Benutzereingabe erfordert eine erneute Bestätigung, damit sichergestellt ist, dass es nicht versehentlich zu ungewollten Konsequenzen kommt. Der Chatbot rückerklärt sich, bevor die gewünschte Aktion durchgeführt wird:

The screenshot shows a chat window titled "DANIELLE TALK". At 16:47, a yellow message bubble says: "Willkommen. Ich bin Danielle, deine persönliche Assistentin. Hier einige Beispiele, bei denen ich dir behilflich sein kann:". Below this are five dark buttons: "Arbeitsrecht", "Abwesenheit", "Zeiterfassung", "Personalakte", and "Einstellungen". At 16:48, a white message bubble says: "Urlaub nächste Woche". Below this is another yellow message bubble: "Möchtest du den Urlaub von 20.11.2023 bis 26.11.2023 jetzt beantragen? Du hättest anschließend noch 51.0 Tage Urlaub für dieses Jahr.". Below this are two dark buttons: "Ja" and "Nein". At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder "Deine Nachricht" and a "SENDEN" button.

Die vorgegebenen und anklickbaren Antwortoptionen (in diesem Fall lediglich „Ja“/„Nein“) können wie folgt im Rahmen einer „Quick Reply“-Nachricht konfiguriert werden:

Nachrichtentyp „Quick Reply“

The screenshot displays a chatbot interface with a language selector at the top (Deutsch, Englisch, Französisch). Below it is a 'Quick Reply' message box containing the text: "Bist du dir sicher, dass du den Urlaub von \$from bis \$to jetzt beantragen willst? Du hättest anschließend noch \$remaining Tage Urlaub für dieses Jahr." Below the message is a table of actions:

Aktionen
Ja
Ja
Nein
Nein
Titel der Aktion
URL oder Text zur Rückgabe

At the bottom right of the interface, there are three icons: a minus sign, a checkmark, and an 'X'.

Wie ebenfalls aus der Abbildung hervorgeht, können in Nachrichten Variablen enthalten sein (hier „\$from“, „\$to“ und „\$remaining“). Dies gilt sowohl für „Quick Reply“- als auch für alle anderen Nachrichtentypen. Die Interpretation solcher Variablen erfolgt durch ein über den Webhook angesprochenes Dienstprogramm, das die entsprechenden Werte für die Variablen einsetzt. In diesem Fall handelt es sich um eine in Danielle Talk integrierte Funktion.

Die Verarbeitung der beiden Antwortoptionen erfolgt in diesem Beispiel über zwei **Aktionen**: eine für „Ja“ (unten dargestellt) und eine für „Nein“. „Nein“ bricht den Vorgang ab und gibt eine Standardantwort zurück, während „Ja“ den Vorgang ausführt und eine Bestätigungsmeldung ausgibt. Diese Aktionen müssen ebenfalls vom Benutzer im Chatbot Builder angelegt werden, um die entsprechende Funktionalität für die „Quick Reply“-Antwort bereitzustellen. Hierbei ist es wichtig, dass der Kontext der ursprünglichen Frage korrekt im Feld „Kontext“ eingetragen wird:

Nachrichtentyp „Quick Reply“

Aktion hinzufügen/bearbeiten ✕

Intent *

Typ der Antwort Nachricht Webhook

Webhook

Abweichende Antwort (nicht authentifiziert) Nein Nachricht Webhook

Nachrichten Schlüssel

Chat Historie per API bereitstellen

Kontext

Kontext zurücksetzen

Ende der Antwort

⊖ | ✓ ✕

Wie in der Abbildung ersichtlich ist, wird die Verarbeitung der Aktion selbst, also die Eintragung des Urlaubs in einer Datenbank, ebenfalls von einem Dienstprogramm durchgeführt, das über den konfigurierten Webhook angesprochen wird. Der Nachrichtentyp „Action“ bzw. der zugehörige Webhook stellt lediglich die Schnittstelle für die Kommunikation mit diesem Dienst dar.

Entsprechende Dienste können damit kundenseitig entwickelt und in Danielle Talk integriert werden. Der Webhook, über den sie aufgerufen werden, muss in der Chatbot-Verwaltungsumgebung konfiguriert werden.

Wenden Sie sich für Unterstützung bei der Konfiguration von Webhooks unter support@danielle-software.com an den Kundendienst von Danielle Software.