Rolf ist ein Mitarbeiter bei Liveperson. Heute bekam Rolf den Auftrag, für Sky einen FAQ Bot zu bauen, um so die Kommunikation zwischen Sky und deren Kunden direkter, und nutzerfreundlicher zu gestalten. Er benutzt den Bot Konfigurator dafür das erste mal, und ist gespannt, wie gut dieses funktioniert.  
Um einen neuen Bot zu erstellen öffnet Rolf den Konfigurator im Webbrowser. Dort sieht Rolf eine Seite mit noch leeren Bot Slots, und nimmt sich fest vor diese zügig zu befüllen. Dafür klickt er auf den „Add new Bot“ Button. Nun wird Rolf geschmeidig auf die erste Konfigurationsseite geleitet. Hier kann er das Bot Template mit Hilfe von Großen „Bot Faces“, Namen der Bots und genauren Beschreibungen wählen. Die Beschreibungen selbst sind hinter einem Dropdown versteckt, welches als jenes klar zu erkennen ist. Rolf ist erstaunt über diese Einfachheit im Design, und wirkt erleichtert. Er wählt den FAQ Bot aus, und wird auf die Sprachauswahl weitergeleitet. Hier wählt er mithilfe von Länderflaggen „US“ aus, um den Bot auf US-Englisch zu stellen. Bisher ist Rolf sehr erstaunt über die einfache Menüführung und die sehr klein gehaltenen Konfigurationsseiten.   
Durch den schnellen Wechsel zwischen den Konfigurationen ist es ihm so auch möglich, sehr Produktiv zu arbeiten. Nun wird er, kurz vor Abschluss der Vorkonfiguration, nach einer Begrüßung, einer Nachfrage sollte der Bot die Frage des Kunden nicht verstehen und nach einem Abschied gefragt. Hier hat Rolf auch die Möglichkeit, Standard Auswahlen zu treffen. Jedoch entscheidet er sich für Spezifische Antworten und klickt sich weiter. Auf der letzten Seite der Vorkonfiguration wird Rolf durch eine Checkbox gefragt, ob er diese Konfiguration speichern möchte, und ob dies Temporär sein soll. Da er weiß, dass für diesen Tag alle Aufträge bei SKY derselben vorkonfiguration bedürfen, klickt er diese Checkbox an, wählt 1 Tag als Speicherzeitraum aus und nennt dieses Template „FAQ-SKY“.

Rolf ist begeistert von dieser Usability und ahnt sich die Möglichkeiten in der Produktivität aus.  
Jetzt ist Rolf im Herzstück angelangt: Dem FAQ Konfigurator. Hier kann er zuerst einige vorkonfigurierte Fragen durch einfaches Klicken hinzufügen. Er ist erstaunt über den Umfang und die vorab gelieferten Erleichterungen , welche die Oberfläche bietet. Er gibt die restlichen von Sky zugetragenen Fragen ein, und klickt auf den „Deploy Bot!“ Button.  
Nun wird er wieder auf die Startseite geleitet, wo nun allerdings ein in Graustufen gezeichneter Bot mit entsprechendem Namen ist. An der unteren rechten ecke ist eine gelbe Uhr zu erkennen. Nach wenigen Sekunden blinkt der Bot Grün auf, und neben einer grünen Lampe die angeht, ist dieser nun auch in Farbe verfügbar, ebenso wie das Label „Running“ zu erkennen. Durch einen einfachen Wischschalter, könnte Rolf nun den Bot ausschalten. Er freut sich, und geht frohen Mutes an die weiteren Bots heran.