



CHAT2LEARN

Чатбот технологии за обучение по дигитално предприемачество за възрастни

Проект n. 2020-1-CY01-KA204-065974

*IO1: Разработване на учебна среда за чатбот в областта на
дигиталното предприемачество*

*1.1. Събиране на добри практики и инструменти за технологично
усъвършенствано обучение и създаване на библиотека с ресурси по
темата*

ПОДГОТВЕНО ОТ





Образец за добра практика

Дефиниция за добра практика

„добра практика“ може да бъде определена като:

Добрата практика е не само добра практика, но и практика, за която е доказано, че работи добре и дава добри резултати и затова се препоръчва като модел. Това е успешно начинание, което е тествано и утвърдено в широк смисъл, което се повтаря и заслужава да бъде споделено, за да може по-голям брой хора да го използват.

Критерии за добра практика

Следният набор от критерии ще ни помогне да разберем дали дадена практика е „добра практика“:

- **Ефективна и успешна:**

„Добра практика“ доказва стратегическото си значение като най-ефективния начин за постигане на конкретна цел; той е успешно приет и има положително въздействие върху отделни лица и/или общности

- **Техническа осъществимост:**

Техническата осъществимост е в основата на „добра практика“. Лесно се учи и прилага.

- **Възпроизвеждане и адаптиране:**

„Добрата практика“ трябва да има потенциал за възпроизвеждане и следователно трябва да бъде адаптирана към подобни цели в различни ситуации



● **Екологично, икономически и социално устойчива:**

„Добрата практика“ отговаря на настоящите нужди, без да компрометира околната среда и/или социалното сближаване на териториите

Чатботовете Робин и Чарли

(Какво е името, което най-добре описва добрата практика?)

**Понастоящем налични,
стартирани през 2019 г.**

(Кога е
документирана/публикувана/приложена
добрата практика)

SSH студентско общезитие

Кой - човек/организация - е
написал/изпълнил добрата практика?)

Lidi Smart Solutions, Нидерландия

(кой е представил практиката)

Елемент	Водещ въпрос
Вид практика	Чатботите Робин и Чарли са част от техническо приложение на технологията чатбот в строителната индустрия.
Издател (опционално)	Проучване чрез използване на вестници, статии и различни уебсайтове, свързани с услуги, предлагани в жилищни сгради.
Целева аудитория	Целевата аудитория за чатботовете Робин и Чарли са клиентите на уебсайта: https://www.sshxl.nl/nl които са студентите, търсещи квартира. Целевата аудитория на концепцията на чатботовете Робин и Чарли са организации, които предоставят жилищни решения за студенти.
Цел	Целта на тази практика е да помогне на студентите да намерят подходящо жилище.



<p>Местоположение/Географско покритие</p>	<p>Нидерландия</p>
<p>Описание</p>	<p>SSH Student Housing е услуга, която позволява на студентите да търсят и кандидатстват за предпочитаното от тях студентско настаняване. Организацията предлага жилищни решения в следните градове: Ротердам, Утрехт, Зволе, Тилбург, Гронинген, Маастрихт и Амерсфорт. Градовете са разположени в различни части на Холандия. Ценностите на компанията насърчават тяхната достъпност, гъвкавост и действат услужливо и с уважение към клиентите си. Освен това услугите на компанията са свързани с:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Споделени квартири за студенти - Малки независими площи за настаняване на студенти - Независими помещения за настаняване на завършилите - Краткосрочни напълно обзаведени жилищни помещения <p>SSH Студентско жилище се ангажира да сключи ясни споразумения и да остане отворено за обратна връзка. Те също изграждат креативни и иновативни решения заедно със студентите.</p> <p>Чрез помощта на техния чатбот Robin, който е съобразен с холандските запитвания и техния чатбот Charlie, който е съобразен с английските потребители, компанията може да отговаря директно на въпроси. Те също така подкрепят бизнеса с:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цифровизиране, стандартизиране и опростяване на техните работни процеси и - работа в организация с относително малък брой служители за постигане на висока производителност. <p>Освен това целите на чатботовете са да насочат посетителите към правилните страници възможно най-бързо. В повечето случаи, когато се задават въпроси, чатботите могат да отговорят на тях. Когато има още въпроси, те насочват потребителя към WhatsApp.</p> <p>Акцентът е върху редица основни цели:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - Повишаване на удовлетвореността сред студентите и други заинтересовани страни. - Стандартизиране и автоматизиране на бек-офис процеси, като крайната цел е да се намали до нула работата, извършвана на ръка ; - Техническа архитектура и изглед на данните като стабилна основа за нови цифрови разработки в бъдеще.
<p>Методологичен подход</p>	<p>Важно решение в областта на търсенето на студентско жилище, което улеснява крайните потребители. SSH е водещ бизнеса със студентско настаняване. Тяхната амбиция е да пробият утъркания път и да работят по-интелигентно, чрез използването на технологии и иновации, базирани на най-новите технологии.</p> <p>Нуждата на компанията е да намери решение, което да намали до нула операциите, извършвани на ръка в бек-офиса. Имали са нужда от обновяване на цялата дигитална инфраструктура, превръщането ѝ в устойчива такава за в бъдеще, за да бъде иновативна, а от друга страна допълнително да увеличи удовлетвореността сред студентите и заинтересованите страни.</p> <p>SSH има многобройни цифрови приложения, преди да внедри функциите на чатбот система за разпределение на жилищно пространство за редовни и краткосрочни наеми, уебсайтове, портали за доставки и портали за наемодатели.</p> <p>SSH и редица партньори извършват задълбочен анализ на организацията, процесите, данните, ИТ структурата, различните заинтересовани страни. Процесът се ръководи от методологията на дизайнерското мислене. С реструктурирането на данните и корекциите в основния бек-офис процес, гарантират, че броят на ръчно извършваните етапи е намален от 12 на 1. Този процес също води до по-високо ниво на удовлетвореност на клиентите.</p>
<p>Финанси</p>	<p>Компанията SSH Housing, която притежава Чарли и Робин, е организацията, която инвестира в развитието на чатботовете.</p>



<p>Предизвикателства (по избор)</p>	<p>Предизвикателствата, пред които е изправена SSH, са предимно технологични.</p> <p>Преди да внедрят чатботите Чарли и Робин, средата на SSH се състои от твърде много системи. Не всички са били интегрирани помежду си. Данните също са били недостатъчно структурирани и следователно не могат да се използват за анализ на данни или BI приложения. Всички тези различни платформи не са направили „Студентското пътуване“ оптимално. Това може да бъде ограничение, с което могат да се сблъскат други организации, които искат да внедрят функция чатбот.</p> <p>Понастоящем функцията за чатбот не е в състояние напълно да замени поддръжката на служителя. SSH съобщи в началото на 2020 г., че 90% от комуникацията с клиентите все още се осъществява по имейл и телефон. Не е ясно дали цифрите са се променили през 2021 г., тъй като няма налична информация. Това предполага, че има и други ограничения, като например психологически такива сред потребителите.</p>
<p>Резултати</p>	<p>Данните се съхраняват в системата, където тези данни трябва да се съхраняват: съдържание в CMS (SharePoint), финансови данни в счетоводен пакет, ресурси в ERP и специфични за бизнеса данни в отделна база данни PostgreSQL. Данните са интегрирани чрез Microsoft Graph/OData API и Azure Service Bus. Това ги прави достъпен за BI приложения и за взаимодействие с вътрешни и външни крайни потребители.</p> <p>Бизнес логиката на SSH е реализирана извън тези системи за офис, използвайки здравословен баланс между стандартен софтуер и нискокодov (екосистема на Microsoft) и специално разработен софтуер (.NET Core/C#).</p> <p>Действителните интерфейси с крайните потребители са направени като приложения за една страница (SPA), разработени с TypeScript и React, които осигуряват бързо и безпроблемно потребителско изживяване.</p> <p>Тези подобрения водят до:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Напълно нов уебсайт с обновена идентичност на марката



	<ul style="list-style-type: none"> - Представяне на виртуален асистент на студентите - Портал за доставки, интегриран в уебсайта - „Моята среда“ за наематели, през настолни компютри и мобилни устройства - Система за уведомяване и кутия за съобщения в „моята среда“ - Приложение за бек офис за регистрации, разпределяне на жилища, хостинг, сключване на договор, онлайн плащания и обработка на комуникации - Интеграция с DMS, ERP (Wocas) и счетоводен пакет - База данни за персонализирани данни - Интеграция с Data Warehouse за BI приложения - Чатбот за бързи отговори на често задавани въпроси - Почистване и миграция на съществуващи данни - И всичко в облака (платформа Azure) <p>Чатботите са достъпни чрез уебсайта на компанията: https://www.sshxl.nl/en/contact</p>
<p>Възпроизводимост и/или увеличаване на мащаба</p>	<p>Тези чатботове са идеални, ако една организация редовно се сблъсква с едни и същи времеемки въпроси. Ако посетителите могат автоматично да бъдат пренасочени към страница с цялата информация, която търсят, може да се спести време за по-сложни казуси и скоростта, с която получават отговор, може да стане по-бърза. Това също е по-приятно за клиента. В случай на изгубени ключове, посетителят просто иска да знае възможно най-скоро какви са следващите стъпки. По този начин опцията за изпращане на имейл или вдигане на телефона се премахва.</p> <p>Следователно може да се заключи, че има големи възможности за разширяване на тази добра практика и тя може да бъде оценена на ниво 5. Характеристиките на тази добра практика също ѝ позволяват да се адаптира в други контексти.</p>



Заклучение (по избор)	Такива не са споделени
Мнение (по избор)	<p>Изразете мнението си по скала от 1 (= мин) до 5 (= макс) относно:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Използваемост - 4 - Тази услуга не е много иновативна за Холандия, но е много новаторска за студентската жилищна индустрия. ● Уместност - 5– Това е свързано не само с удовлетвореността на клиентите, но и с ефективността на служителите, което може да спести време и финансови ресурси за бизнеса. ● Детайлност - 3 - Има редица технически аспекти, които трябва да бъдат допълнително проучени и очертани. ● Интеграция - 4 - Интеграцията на тази практика в рамките на проекта Chat2learn е възможна до голяма степен поради нейната възпроизводимост. Концепцията е иновативна и подходяща за сектора на образованието и обучението и чрез използването на тази концепция могат да се автоматизират много трудоемки задачи. Също така бързо могат да бъдат предоставени отговори на въпроси, които нашата целева аудитория, възрастни учащи, биха могли да имат.
Допълнителни съображения	Няма