



# 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

**Чатбот Vera**

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

**Понастоящем наличен,  
стартиран през 2020 г.**

(Кога е  
документирана/публикувана/приложена  
добрата практика)

**Vakanties.nl**

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

**Lidi Smart Solutions, Нидерландия**

(кой е представил практиката)

Елемент	Водещ въпрос
Вид практика	Чатботът Vera е част от техническо приложение на технологията чатбот в хотелиерската и туристическата индустрии.
Издател (опционално)	Проуване чрез вестници, статии и различни уебсайтове, свързани с онлайн туризма и виртуалните услуги.
Целева аудитория	Целевата аудитория на чатбота Vera са клиентите на уебсайта: <a href="http://www.vakanties.nl">www.vakanties.nl</a> . Целевата аудитория на този уебсайт се състои от клиенти, които търсят почивка извън Нидерландия.  Целевата аудитория на цялостната концепция, на която се основава чатботът Vera, са организации, които предоставят онлайн резервационни услуги за почивки и пътувания.
Цел	Целта на тази практика е да помогне на хората да намерят онлайн подходяща за тях дестинация за пътуване.



<p><b>Местоположение/Географско покритие</b></p>	<p>Нидерландия и Белгия</p>
<p><b>Описание</b></p>	<p>Резервирането на пътуване чрез онлайн платформа се превърна в нов стандарт за клиенти, търсещи почивка. Като най-доброто място за намиране на най-добрата почивка на най-добра цена, клиентите се оказват в ролята на вземащите решения и много от техните искания продължават да нарастват.</p> <p>Функционалността на компаниите от индустрията на туризма, пътуванията и гостоприемството беше подложена на сериозно изпитание в началото на пандемията от Covid-19, когато поради ограниченията за пътуване милиони пътувания бяха отменени. Докато много компании, които оперират традиционно онлайн, изпитват затруднения и забавяния в процентите си на отговор, по-технически напредналите туристически агенции, включително Vakanties.nl, успяха да отговорят на изискванията на клиентите и да отговорят по-бързо на въпроси чрез използването на своя чатбот Vera. Платформата Vakanties.nl позволява на клиентите да</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правят комбинации от полети, хотели и коли под наем в реално време</li> <li>- съставят своя собствена почивка без стрес от това да са поставени пред конкретен избор, но чрез предложения лично за тях.</li> <li>- Освен това, ако имат въпроси свързани с резервацията си, могат да се свържат с чатбота Vera.</li> </ul> <p>Много неща в компанията са автоматизирани, което също спестява много разходи. Компанията няма амбицията да стане организация с голям персонал. Компанията се стреми всичко, направено във Vakanties.nl, да може да бъде увеличено без разгръщане на допълнителен персонал.</p> <p>Vacanties.nl вярва, че всеки трябва да може да отиде на почивка и споделя, че според тях ваканцията е основна необходимост в живота. Собственикът споменава, че чрез създаването на този бизнес, като предприемач, се</p>



	<p>бори за осигуряването на достъпни ваканции за масовия потребител.</p>
<p><b>Методологичен подход</b></p>	<p>Във <i>Vakanties.nl</i> фирмената култура е тази, в която иновациите и технологиите са заложили от самото начало, и в която бизнес процесите са насочени към тях.</p> <p>Технологията е основата, която отличава <i>Vakanties.nl</i> от другите туристически агенции. Техният алгоритъм се различава по отношение на личния компонент чрез използването на големи данни. Използвайки големи данни, те не само могат да правят персонализирани оферти, но също така могат да стимулират целевия маркетинг и бързо да съставят продуктова комбинация, така че клиентът да не се налага да търси с часове. Това дава възможност на клиента да организира почивката си по-ефективно. Във <i>Vakanties.nl</i> вярват, че чатботът <i>Vera</i> е бъдещето на обслужването на клиенти и собственикът има много иновативни бъдещи планове. Един от тези планове е свързан с технологиите за разговори и <i>Google Dialogflow</i>. Компанията вярва, че тази концепция е много по-мощна от хибридните решения, които често виждаме сега.</p> <p>Чатботът <i>Vera</i> работи с обслужване на клиенти от една година и нейната основна задача е да отговаря на всички въпроси от клиентите на компанията със светкавична скорост. <i>Vera</i> извършва тези действия чрез уеб чат и <i>WhatsApp</i>, където са създадени персонализирани връзки между <i>WhatsApp</i>, <i>Dialogflow</i> и <i>Salesforce</i>. <i>Vera</i> става все по-умна, всеки ден, чрез машинно обучение. Зад кулисите екипът работи усилено, за да направи <i>Vera</i> личен асистент.</p> <p>Екипът от служители на <i>Vakanties.nl</i> пише голяма част от съдържанието за <i>Vera</i>, за да използва знанията си за отговорите на чатбота. Поради честото добавяне на съдържание, служителите са заети с разработването на приложение, за да направят и това по-ефективно. Понастоящем <i>Vakanties.nl</i> е ангажиран със създаването на удобно за потребителя интерфейсно приложение базирано на чатбот, свързващо <i>Lucidchart</i> и</p>



	автоматизиране на качването на съдържание от Lucidchart към Dialogflow.
<b>Финанси</b>	Компанията Vacanties.nl, която притежава Vera, е и организацията, която инвестира в развитието на чатбота
<b>Предизвикателства (по избор)</b>	Какви са предизвикателствата, пречките/барьерите, срещани при прилагането на добрата практика? (например: психологически, правни, технологични, институционални и т.н.)  Макс. 300 думи
<b>Резултати</b>	Чатботът е достъпен чрез уебсайта на компанията: <a href="https://www.vakanties.nl">https://www.vakanties.nl</a>
<b>Възпроизводимост и/или увеличаване на мащаба</b>	Важно е клиентите да бъдат постоянно информирани и особено (и не само) по време на криза. Много туристически организации получиха критика, когато не бяха в състояние навреме да отговорят на притеснени клиенти по време на корона кризата. Предлагайки подробна информация чрез чатбота Vera, компанията успява да направи поносимо натоварването на екипа.  Този тип чатбот е изключително подходящ за организации, които редовно получават подобни запитвания и въпроси. Автоматизирането на процеса на реакция може да доведе до подобряване на обслужването на клиентите на организациите. Може да се заключи, че има много възможности за разширяване на тази добра практика и тя може да бъде оценена на ниво 5. Характеристиките ѝ, също така позволяват да се адаптира в други контексти.
<b>Заключение (по избор)</b>	Не е споделено такова
<b>Мнение (по избор)</b>	Изразете мнението си по скала от 1 (= мин) до 5 (= макс) относно:  ● Използваемост - 5 - Тази услуга е иновативна за туристическата индустрия.



	<ul style="list-style-type: none"><li>● Уместност -5– Това е свързано не само с удовлетвореността на клиентите, но и с ефективността на бизнеса и процесите. Тази практика може да спести време и финансови ресурси за бизнеса.</li><li>● Подробност 3 - Има технически аспекти, които трябва да бъдат допълнително проучени и очертани.</li><li>● Интеграция 4 - Интегрирането на тази практика в рамките на проекта Chat2learn е възможно. Концепцията е иновативна и подходяща за сектора на образованието и обучението, като чрез използването на тази концепция могат да се автоматизират много трудоемки задачи.</li></ul>
<b>Допълнителни съображения</b>	Не са споделени такива