



# 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

## Amber InFeedo

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

### Прототип 2016 г.

(Кога е документирана/публикувана/приложена добрата практика)

### InFeedo

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

## Lidi Smart Solutions, Нидерландия

(кой е представил практиката)

Елемент	Водещ въпрос
Вид практика	Amber е техническо решение на чатбот с активиран AI-изкуствен интелект, който помага на служителите от отдел човешки ресурси да идентифицират недоволството, оттеглянето и изтощението на служителите.
Издател (опционално)	Проучване чрез вестници, статии и различни уебсайтове, свързани с електронната търговия и обслужването на клиенти.
Целева аудитория	Целевата аудитория на чатбота Amber са компаниите и организациите и в частност, персоналът от отдел човешки ресурси.
Цел	Amber е интелигентен бот с изкуствен интелект, който периодично разговаря със служители и има за цел да помогне на служителите по човешки ресурси проактивно да идентифицират онези, които са откъснати, нещастни или предстои да напуснат, след което адресират проблемите си до съответните лица. Този чатбот се свързва със служители в различни организации,



	<p>за да събира практическа информация за човешките ресурси, да предвижда потенциално изтощение и да измерва фирмената култура, за да подобри ангажираността на служителите и да придобие усещане за цялостно настроение в реално време. Амбър подобрява процесът, при който служителите споделят своите работни проблеми, като избягват страха да се изправят пред служителите от отдел човешки ресурси. Нейните контакти са навременни и персонализирани, въз основа на конкретни етапи от работата на служителя, фокусът е не само върху задаването на въпроси, но и върху изслушването и съответната реакция.</p>
<p><b>Местоположение/Географско покритие</b></p>	<p>Международна. Концепцията за Амбър е първоначално разработена в Индия.</p>
<p><b>Описание</b></p>	<p>Нещастни служители се намират на всяко едно работно място и за всеки офис е непрекъснато предизвикателство да ги идентифицира, а след това да реши техните проблеми. Недоволният служител е едно от най-големите притеснения за всеки бизнес лидер, но справянето с тях все още е повече изкуство и много по-малко наука. До сега.</p> <p>Компаниите вече използват ботове, за да анализират изражението и тона на хората, за да определят черти като увереност и щастие, за да помогнат на HR-ите да идентифицират уверените кандидати по време на интервюта. Освен че помагат при подбора, ботовете с изкуствен интелект също изпълняват ролята на помощник. Един такъв чатбот е Амбър. Това е водещият продукт на базираната в Гургаон стартираща компания inFeedo, чиято цел е да помогне на служителите в отдел човешки ресурси да идентифицират нещастните и разединени служители в компанията.</p> <p>Идеята за Амбър се оформя, когато Танмая Джайн от Делхи се занимава с компютърни науки в университета Шив Надар в Делхи. Недоволен от фактора на удовлетвореност на служителите в света, както и от факта, че на служителите често им липсва смелостта да споделят проблемите си на работното място с началника си, Джайн се сеца да създаде чатбот, на когото служителите могат да изложат поверително</p>



своите проблеми. Същевременно, той е очарован от нарастващата стартираща екосистема в страната и така Джайн се включва заедно с колежата си Варун Пури като започват работа във Федо през 2013 г., точно след като завърши първата си година в колежа.

След три години на стартирането, Джайн осъзнава, че не е стигнал до никъде. През септември 2016 г. Джайн представя прототипа на Amber в The Vault Show, индийска версия на Shark Tank. Амбър е привлякла погледите на инвеститорите и те се опитват да инвестират в чатбота.

Амбър работи по прост модел- ангажирайте се и идентифицирайте. Всеки служител в компанията получава периодично заявка за чат от Амбър. Той задава набор от персонализирани въпроси като: „Работата ви толкова ли е добра, колкото се очаква да бъде?“ или „Вашият мениджър помага ли ви да разгърнете пълния си потенциал?“ Въпросите продължават да променят хода си, въз основа на отговорите.

Амбър също така отбелязва какво работи за служителите и какво не, кои служители са истински щастливи. Въз основа на обратната връзка на служителите, Amber ги разделя на три категории-служители с висок риск, служители със среден риск, служители без риск.

Когато служителите дават отрицателен отговор, Амбър не ги упреква, а вместо това се ангажира допълнително, за да разбере причината за проблема, като задава допълнителни въпроси. Когато един и същи служител изразява недоволство многократно в продължение на месеци, това е знакът на Амбър да предупреди HR отдела.

Въпросите са поставени от вътрешния научен екип на inFeedo, който включва членове с опит в поведенческата психология, психометрията, статистиката и човешките ресурси. Ако е необходимо, организациите могат също да добавят други въпроси.



<p><b>Методологичен подход</b></p>	<p>InFeedo използва своето познание за изкуствен интелект (AI), NLP (Natural Language Processing) и машинно обучение (ML), за да разработи чатбота Amber. Със спонсорството на изпълнителния директор в рамките на клиентските организации, Амбър се ангажира с предварително определени срокове като „виртуален асистент на изпълнителния директор“. Обобщените настроеня за чат предоставят на ръководния екип анализ на ангажираността на служителите. Платформата предвижда освободения персонал и признава риска от изхабяване.</p> <p>За разлика от годишните проучвания на ангажираността, широкообхватният анализ на настроенята е по-ефективен при отчитането на ангажираността на персонала. Проучванията за ангажираност на служителите са скъпи за организациите, изправени са пред забавяне при превеждането на данните в действие и нямат практическа информация за практикуващите.</p> <p>Използването на „Амбър“ като заместител на традиционните практики в човешките ресурси отваря дискусии за променящата се роля на човешките ресурси, ефикасността на използването на изкуствен интелект в работата с човешки ресурси, етиката на използването на изкуствен интелект и предизвикателствата за предизвикване на промяна в културата в рамките на отделите по човешки ресурси. Може ли използването на изкуствен интелект в работата с човешки ресурси да подкрепи разрушаването на неговия „административен“ имидж?</p> <p>В допълнение, етиката около използването на чатботове, базирани на изкуствен интелект, и произтичащият от това анализ на данните създават предизвикателства както за потребителите, така и за застъпниците на тази нова система.</p>
<p><b>Финанси</b></p>	<p>Инвеститори</p>



<p><b>Предизвикателства (по избор)</b></p>	<p>Не са споделени такива</p>
<p><b>Резултати</b></p>	<p>Прилагането на Амбър в организациите води до намаляване на броя на HRBP часовете, прекарани с всеки служител, като същевременно подобрява ангажираността на служителите, увеличавайки процентът на задържане и потенциалното прогнозиране на изхбяването.</p> <p>Данни от компании, които са внедрили чатбото Амбър:</p> <p>IIFL (Банкиране, финансови услуги, застраховки):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 13% намаление на търсещите по-добро работно предложение.</li> <li>● 10% предвидени случаи на оттегляне.</li> <li>● 70% увеличаване на задържането от подчертани случаи.</li> <li>● 4.06 оценка на настроението на организацията (от 5).</li> </ul> <p>1. GO MMT Group (Онлайн пътуване):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 12% увеличение процента на задържане.</li> <li>● 5 Pt увеличаване на задържането на Hi-Po.</li> <li>● 14% увеличаване на оценката на настроението на организацията.</li> <li>● 83% увеличаване на процента на отговор на организацията.</li> </ul> <p>2. ОУО (Гостоприемство):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 75% увеличение на запазените застрашените служители.</li> <li>● 4.1 оценка на настроението на организацията (от 5).</li> <li>● 80% процента на отговор.</li> <li>● 200% ръст на работната база.</li> </ul>
<p><b>Възпроизводимост и/или увеличаване на мащаба</b></p>	<p>Чатбота Амбър може лесно да бъде копиран във всеки отделен по човешки ресурси на всяка организация, защото работи по прост модел - ангажирайте се и</p>



	<p>идентифицирайте. След това служителите от отдел човешки ресурси и ръководителите се опитват да решат проблемите. Една от най-добрите характеристики на Amber е, че чатовете са свързани и само няколко души имат достъп до тях. Амбър е проучена в ролята ѝ на посрещане на нови служители, за да се спести време на HR и мениджърите, както и в това да се ангажира с хора, които имат нужда да говорят или да разбере за притесненията им. Интересното е, че нейното човешко „присъствие“ води до това около 40% от хората в компанията да смятат, че Амбър е истински човек. Въпреки, че първоначалните тестове не са достатъчно задоволителни, със сигурност има голям потенциал за растеж в тази посока. С по-нататъшно развитие и обучение моделът може да бъде внедрен в много индустрии.</p>
<b>Заключение (по избор)</b>	Не е споделено такова
<b>Мнение (по избор)</b>	<p>Изразете мнението си по скала от 1 (= мин) до 5 (= макс) относно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Използваемост - 5.</li> <li>● Уместност (степенна, до която проблемът, решен от добрата практика, се счита за значителен) - 5.</li> <li>● Детайлност (степенна, в която добрата практика е подробно описана) - 5.</li> <li>● Интеграция (степенна, до която добрите практики могат да бъдат интегрирани в проекта Chat2learn) - 2.</li> </ul> <p>Трудно за интегриране, тъй като изисква огромна работа за разработване и обучение на бота. Amber има за цел да получава информация по време на чата, вместо да предоставя такава.</p>
<b>Допълнителни съображения</b>	Не са посочени такива