



CHAT2LEARN

Chatbot-technologieën voor onderwijs in digitaal ondernemerschap en volwassen lerenden

Project nr. 2020-1-CY01-KA204-065974

IO1: Ontwikkelen van een chatbot leeromgeving op het gebied van digitaal ondernemerschap

- *Het verzamelen van good practices en tools voor Technology Enhanced Learning en het maken van een resourcebibliotheek over het onderwerp*

VOORBEREID DOOR



Sjabloon voor good practices

Definitie van good practices

Een "**good practice**" kan als volgt worden gedefinieerd:

Een good practice is niet alleen een praktijk die goed is, maar een praktijk waarvan bewezen is dat deze goed werkt en goede resultaten oplevert, en daarom wordt aanbevolen als een model. Het is een succesvolle ervaring, die is getest en gevalideerd, in brede zin, die is herhaald en het verdient om te worden gedeeld, zodat een groter aantal mensen het kan overnemen

Criteria voor good practices

De volgende reeks criteria zal ons helpen te begrijpen of een praktijk een "good practice" is:

- **Effectief en succesvol:**

Een "good practice" heeft zijn strategische relevantie bewezen als de meest doeltreffende manier om een specifieke doelstelling te bereiken; het is met succes aangenomen en heeft een positieve impact op individuen en / of gemeenschappen

- **Technisch haalbaar:**

Technische haalbaarheid is de basis van een "good practice". Het is gemakkelijk te leren en te implementeren

- **Repliceerbaar en aanpasbaar:**

Een "good practice" moet het potentieel voor replicatie hebben en moet daarom kunnen worden aangepast aan vergelijkbare doelstellingen in verschillende situaties

- **Ecologisch, economisch en sociaal duurzaam:**

Een "good practice" beantwoordt aan de huidige behoeften zonder het milieu en/of de sociale cohesie van de gebieden in gevaar te brengen

Titel <i>Chatbot Vera</i>	
Datum/Periode <i>Momenteel beschikbaar, in eerste instantie gelanceerd in 2020</i>	Authors <i>Vakanties.nl</i>
Partner <i>Lidi Smart Solutions, Nederland</i>	

Element	Leidende vraag
Soort praktijk	<i>Chatbot Vera is onderdeel van een technische toepassing van de Chatbot Technologie in de toerisme- en horecabranche.</i>
Uitgever (optioneel)	<i>Desktop onderzoek door het gebruik van kranten, artikelen en verschillende websites met betrekking tot toerisme online en virtuele diensten.</i>
Doelgroep	<i>De doelgroep voor de chatbot Vera zijn de klanten van de website: www.vakanties.nl. De doelgroep van deze website</i>

	<p><i>bestaat uit klanten die op zoek zijn naar vakanties buiten Nederland.</i></p> <p><i>De doelgroep voor het concept waar de chatbot Vera op gebaseerd is, zijn organisaties die online vakantieboekingsdiensten aanbieden.</i></p>
Doelstelling/Doel	<i>Het doel van deze praktijk is om individuen te helpen een geschikte vakantiebestemming te vinden via een online service.</i>
Locatie/Geografische dekking	<i>Nederland en België</i>
Beschrijving	<p><i>Het boeken van een reis via een online platform is de nieuwe standaard geworden voor klanten die op zoek zijn naar een vakantie. Als de ultieme plek om de beste vakantie voor de beste prijs te vinden, bevinden klanten zich op de plaats van de beslissers en veel van hun eisen blijven toenemen. De functionaliteit van bedrijven in de toerisme-, reis- en horecasector werd zwaar getest aan het begin van de Covid-19-pandemie, toen vanwege reisbeperkingen miljoenen reisplannen werden geannuleerd. Terwijl veel bedrijven die traditioneel online opereren, problemen en vertragingen in hun responspercentages ervoeren, waren technische reisbureaus, waaronder <i>Vakanties.nl</i>, in staat om aan de eisen van klanten te voldoen en sneller te reageren op vragen door het gebruik van hun Chatbot Vera. Het <i>Vakanties.nl</i>-platform stelt klanten in staat om:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>in real time combinaties te maken van vluchten, hotels en huurauto's.</i> • <i>je eigen vakantie samen te stellen zonder stress van keuze, maar met hyperpersoonlijkheidssuggesties.</i> • <i>en als je vragen hebt over je boeking, kun je contact opnemen met de chatbot, Vera.</i> <p><i>Veel zaken binnen het bedrijf zijn geautomatiseerd, wat ook veel kosten scheelt. Het bedrijf heeft niet de ambitie om heel groot te worden in aantallen personeel. Het doel van de gemeenschap is dat alles wat in <i>Vakanties.nl</i> wordt gemaakt, kan worden opgeschaald zonder de inzet van extra personeel.</i></p>

	<p><i>Vakanties.nl vindt dat iedereen op vakantie moet kunnen en deelt dat vakantie volgens hen een primaire levensbehoefte is. De eigenaar vermeldt dat ze door de oprichting van dit bedrijf als ondernemer vecht voor het aanbieden van betaalbare vakanties voor de massa.</i></p>
<p>Methodologische benadering</p>	<p><i>Bij Vakanties.nl is de bedrijfscultuur er een waarin innovatie en technologie vanaf het begin verankerd zijn en waarin de bedrijfsprocessen daarop zijn afgestemd.</i></p> <p><i>Technologie is de basis die Vakanties.nl onderscheidt van andere reisbureaus. Hun algoritme onderscheidt zich op de persoonlijke componenten door het gebruik van big data. Door gebruik te maken van big data kunnen ze niet alleen gepersonaliseerde aanbiedingen doen, maar ook gerichte marketing stimuleren en snel een productmix samenstellen zodat de klant niet meer uren hoeft te zoeken. Dit geeft de klant de mogelijkheid om een vakantie efficiënter in te kunnen richten.</i></p> <p><i>Bij Vakanties.nl geloven ze dat de chatbot Vera de toekomst van klantenservice is en dat de eigenaar veel innovatieve plannen heeft voor de toekomst. Een van deze plannen is gerelateerd aan conversationele technologieën en Google Dialogflow. Het bedrijf is van mening dat dit concept veel schaalbaarder is dan de hybride oplossingen die we nu vaak zien.</i></p> <p><i>De chatbot Vera werkt al een tijdje samen met de klantenservice en heeft als kerntaak de verantwoordelijkheid om alle vragen van de bedrijfsklanten razendsnel te beantwoorden. Vera voert deze acties uit via een webchat en WhatsApp, waar aangepaste koppelingen tussen WhatsApp, Dialogflow en Salesforce tot stand zijn gebracht. Vera wordt elke dag slimmer door machine learning. Achter de schermen werkt het team hard om Vera ieders persoonlijke assistent te maken.</i></p> <p><i>Het team van medewerkers van Vakanties.nl schrijft veel van de content voor Vera, om zo de kennis van reacties op de chatbot te benutten. Door de veelvuldige toevoeging van content zijn zij momenteel druk bezig met het ontwikkelen van een applicatie voor dit doel, om dit efficiënter te kunnen doen. Momenteel is</i></p>

	<i>Vakanties.nl druk bezig met het creëren van deze gebruiksvriendelijke interface applicatie voor de kennisbank van de chatbot, het koppelen van Lucidchart aan deze applicatie en het automatiseren van content uploaden van Lucidchart naar Dialogflow.</i>
Financieren	<i>Het bedrijf, Vakanties.nl, dat eigenaar is van Vera, is ook de organisatie die investeert in de ontwikkeling van de chatbot.</i>
Beperkingen (optioneel)	-
Resultaten	<i>De Chatbot is beschikbaar via de website van het bedrijf: https:// HYPERLINK "https://www.vakanties.nl/" HYPERLINK "https://www.vakanties.nl/" HYPERLINK "https://www.vakanties.nl/" HYPERLINK "https://www.vakanties.nl/" HYPERLINK "https://www.vakanties.nl/" HYPERLINK "https://www.vakanties.nl/" HYPERLINK "https://www.vakanties.nl/" HYPERLINK "https://www.vakanties.nl/"</i>
Repliceerbaarheid en/of opschaling	<i>Het is belangrijk om klanten up-to-date te houden en vooral (en niet alleen) in tijden van crisis. Veel reisorganisaties kregen kritiek toen ze tijdens de coronacrisis niet op tijd konden reageren op bezorgde klanten. Door uitgebreide info aan te bieden via de chatbot Vera kon het bedrijf de werkdruk voor het team draaglijk maken. Dit type chatbot is uitermate geschikt voor organisaties die regelmatig soortgelijke vragen en aanvragen krijgen. Het automatiseren van het reactieproces kan leiden tot een verbetering van de klantenservice van organisaties. Geconcludeerd kan worden dat er veel mogelijkheden zijn om deze good practice uit te breiden en beoordeeld kunnen worden op niveau 5. De kenmerken van deze good practice maken het ook mogelijk zich in andere contexten aan te passen.</i>
Conclusie (optioneel)	<i>Dat werd niet gedeeld</i>
Advies (facultatief)	<i>Geef je mening op een schaal van 1 (=min) tot 5 (=max) over:</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Bruikbaarheid - 5. Deze service is innovatief voor de reis- en toerisme-industrie. • Relevantie (de mate waarin het probleem dat door de goede praktijk wordt aangepakt als significant wordt ervaren) - 5. Het heeft niet alleen te maken met klanttevredenheid, maar ook met bedrijfs- en procesefficiëntie. Deze praktijk kan tijd en financiële middelen voor het bedrijf besparen. • Granulariteit - 3. Er zijn technische aspecten die verder moeten worden onderzocht en geschetst. • Integratie (de mate waarin good practices kunnen worden geïntegreerd in het Chat2learn-project) - 4 . De integratie van deze praktijk binnen het Chat2learn project is mogelijk. Het concept is innovatief en relevant voor de onderwijs- en leersector en door het gebruik van dit concept kunnen veel arbeidsintensieve taken worden geautomatiseerd.
Verdere overwegingen	Geen verdere overwegingen