Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

CHAT2 LEARN

Chatbot technologies for digital entrepreneurship and education and adult learners

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

ASSET BASILICATA

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“ доказа 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 Billie *(Какво е името, което най -добре описва добрата практика ?)*	
Понастоящем наличен, стартиран в края на 2008 г. *(Кога е документирана/публикувана/приложена добрата практика)*	**Bol.com** *Кой - човек/организация - е написал/изпълнил добрата практика?)*
Lidi Smart Solutions, Нидерландия *(кой е представил практиката)*	

Елемент	***Водещ въпрос***
Вид практика	*Чатботите като решение за обслужване на клиенти* *Billie е чатбот, виртуален асистент и инструмент за обслужване на клиенти за уеб магазин в Холандия, на име Bol.com, който се фокусира върху предоставянето на обслужване на клиенти, като отговаря на въпросите на клиента, решава проблеми с продукти и търси решения, свързани с уеб- търсене на потребителя.*
Издател (опционално)	*Проучване чрез използване на вестници, статии и различни уебсайтове, свързани с електронната търговия и обслужването на клиенти.*
Целева аудитория	*Целевата аудитория за чатбота Били са клиентите на уебсайта https://www.bol.com/nl/.* *Концепцията на Billie може да се използва за организации, които предоставят услуги или продават продукти. Те могат да бъдат от всяка една индустрия. Чатботът*

	предлага решения за отдел за обслужване на клиенти на всеки бизнес.
Цел	*Billie е чатбот, който е в състояние да отговори на почти всички запитвания и въпроси на клиенти и е доказал, че е в състояние да се грижи за около 70% от тях, без да включва служител. Това дава възможност на служителите за обслужване на клиенти да се съсредоточат върху по-сложни задачи. Тъй като технологията зад чатбота Били също се развива и става по-умна с времето, сега Били се учи от части от четиридесет до петдесет хиляди разговора, в които клиентите могат да говорят, питат и се учи как да отговоря. Сега компанията е в състояние да:* ● *Дава възможност на клиентите да получават отговор по -бързо, дори извън работното време* ● *Дава възможност на екипа да работи по -ефективно* ●*Събира повече потенциални клиенти, свързани с продажбите* *Били ускорява процеса за клиентите, когато търсят конкретен продукт и ги насочва към продукта, който търсят, възможно най -бързо. Чатботът има достъп и до външни системи като софтуера, в който bol.com следи наличностите, и в който може да се намери информация за поръчките на клиента. По този начин, той може да отговори и на конкретни въпроси относно поръчките.* *Били се доказа като един от най -добрите примери за чатботове в момента. Още няколко от ползите от това да имаш Били са следните:* ● *Автоматизиране на решения или политики* ● *Автоматизация на задачи* ● *Автоматизация на процесите* ● *Автоматизация на труда*
Местоположение/Географско покритие	*Намира се в Нидерландия, доставките са международни.* *Били е достъпен само на холандски език.*

Описание	*Клиентите са заети. В днешно време те имат все по -малко търпение и време, и очакват безпроблемно клиентско изживяване. Онлайн магазините искат хората да намерят продукта, за който са ги посетили. Възможно най-бързо. Били ускорява този процес и насочва клиентите директно към продукта, който търсят. Били предоставя конкретна информация, като например състоянието на пратката, или обработва връщане. Компанията има за цел да подобри разпознаването на търсенето, да пропусне стъпките на разговор и да направи управлението на потоците от разговори по -мащабируемо.* *Разпознаването на търсенето е разбирането за какво говори клиентът, което е един от ключовите фактори за успех с чатботовете. Изследванията на потребителите от собственика на Billie показват, че около една пета от клиентите на компанията дори изрично предпочитат виртуалния асистент да реши техния въпрос за услугата-отколкото при контакт лице в лице.* *Освен това, личността на чатбота все още не усъвършенствана съвсем. Били има основни познания за псувни и обидни думи, но компанията вярва, че чрез анализ на настроенията чатботът би трябвало да може по -добре да прехвърля недоволните клиенти по-бързо на служител или да накарат самия бот да реагира по -съпричастно.* *Bol.com е първият холандски търговец на дребно, който приема сериозно чатбота.*
Методологичен подход	*Bol.com вярва в силата на хората и технологиите, и непрекъснато инвестира в подобряването на техния чатбот - Били.* *За разработването на чатбот като Били е важна ясната представа коя е организацията и идентичността на нейната марка. Ботът трябва напълно да се впише в политиката на компанията и задачите, които трябва да изпълни, следва да се впишат в целевата аудитория. Били прави това много добре. Били говори езика с тон на гласа,*

	който се изисква от целевата аудитория на компанията. Начинът, по който ботът се приближава до потребителя, предава личността на бота към клиента. Потребителският персонаж и личността на чатбота са проектирани да бъдат много сходни. *Подходът, използван за решаване на запитвания на клиенти, е следният:* *● Клиентът предоставя съдържанието на своя въпрос или запитване* *● Billie предоставя решението, а когато не е възможно пренасочва клиента към служител.* *Компанията е осигурила добър цикъл на обучение. Особено в началото е имало много неща, които ботът не е разбирал. От решаващо значение са непрекъснатият анализ и подобряване на разбирането на Били. Компанията включва много служители и разработчици във фазата на разработка. Виртуалният асистент е толкова добър, колкото и данните, които се влагат в него: колкото повече разговори провежда, толкова повече научава ботът и толкова по-добре се справя. Това се дължи на неговата природа, изградена върху изкуствения интелект. Чатботите, базирани на изкуствен интелект, могат да обработват естествен език. Това става с помощта на Natural Language Understanding (NLU).* *Прагът за контакт с бота е нисък, например, когато отговаря на често задавани (стандартни) въпроси. Понякога на клиентите се оказва трудно да намерят отговор на въпроса си, затова Били предлага решение. 50% от работа е в интерфейса. Още повече работа е свързана с въпросите за разпознаване.* *Интеграцията на Billie е много дълга, тъй като компанията подобрява своя ча бот от 2008 г. насам и все още това е в процес на усъвършенстване.*
Финанси	*Компанията Bol.com, която притежава Billie, е организацията, която инвестира в развитието на чатбота.*

	Чатботът расте един и половина пъти по -бързо от оборота на компанията.
Предизвикателства (по избор)	*Висококачествените и чисти данни оказват голямо влияние върху степента на успех на чатбота. Bol.com споделя, че през последните 12 години, за да се подобри Били, е имало много работа, извършвана на ръка. Също така, Били е уникален, поради степента, в която чатботът е интегриран в задната част на bol.com, което е труден и сериозен технологичен процес за интегриране за много институции.* *Важно е също, че въпреки че Били продължава да се усъвършенства, се прави ясно разграничение между виртуален асистент и служител.* *Някои клиенти обаче, не са напълно доволни от Били, те предпочитат да имат избор с кого да общуват- с човек или с чатбот.*
Резултати	*Били е достъпен чрез уебсайта на компанията:* https://www.bol.com/nl/klantenservice/stel-je-vraag.html *и услугите, свързани с този чатбот, могат да бъдат намерени чрез посочената връзка:* https://www.bol.com/nl/klantenservice/index.html
Възпроизводимост и/или увеличаване на мащаба	*Съществуват големи възможности за увеличаване и интегриране на чатботове в практата за обслужване на клиенти, особено в настоящата ситуация и среда с бум на уебсайтове и бизнеси, свързани с електронна търговия. Когато се обсъжда пазара в Нидерландия, може да се заключи, че основната характеристика, която няма да го направи лесно преносим в международен план, би бил езикът. Може да се оцени с оценка 4.*
Заключение (по избор)	*Не е споделено такова*
Мнение (по избор)	*Изразете мнението си по скала от 1 (= мин) до 5 (= макс) относно:* ● *Използваемост - 5 - Услугата е много използвана в Нидерландия и е първата допирна точка за по -голямата част от потребителите с уебсайта на компанията.*

	● *Интеграция- 2- Много трудно и отнема много време и ресурси за създаването на такъв сложен, персонализиран чатбот. Необходими са много данни и експерти за това.*
Допълнителни съображения	*Не са посочени такива*