



CHAT2LEARN

Τεχνολογίες chatbot για την εκπαίδευση στην ψηφιακή επιχειρηματικότητα και τους υπό-εκπαίδευση ενήλικες

Αρ. έργου 2020-1-CY01-KA204-065974

*IO1: Ανάπτυξη ενός μαθησιακού περιβάλλοντος chatbot στον τομέα της
ψηφιακής επιχειρηματικότητας*

*1.1 Συλλογή βέλτιστων πρακτικών και εργαλείων για την τεχνολογικά
ενισχυμένη μάθηση και δημιουργία βιβλιοθήκης πόρων για το θέμα*

ΕΤΟΙΜΑΣΤΗΚΕ ΑΠΟ





Πρότυπο καλών πρακτικών

Ορισμός καλής πρακτικής

Μια "καλή πρακτική" μπορεί να οριστεί ως εξής:

Μια καλή πρακτική δεν είναι μόνο μια πρακτική που είναι καλή, αλλά μια πρακτική που έχει αποδειχθεί ότι λειτουργεί καλά και παράγει καλά αποτελέσματα και, ως εκ τούτου, συνιστάται ως πρότυπο. Πρόκειται για μια επιτυχημένη εμπειρία, η οποία έχει δοκιμαστεί και επικυρωθεί, με την ευρεία έννοια, η οποία έχει επαναληφθεί και αξίζει να διαδοθεί, ώστε μεγαλύτερος αριθμός ανθρώπων να την υιοθετήσει

Κριτήρια καλής πρακτικής

Η ακόλουθη δέσμη κριτηρίων θα μας βοηθήσει να καταλάβουμε αν μια πρακτική είναι "καλή πρακτική":

- **Αποτελεσματική και επιτυχημένη:**

Μια "καλή πρακτική" έχει αποδείξει τη στρατηγική της σημασία ως ο αποτελεσματικότερος τρόπος για την επίτευξη ενός συγκεκριμένου στόχου-έχει υιοθετηθεί με επιτυχία και έχει θετικό αντίκτυπο στα άτομα και/ή στις κοινότητες.

- **Τεχνικά εφικτή:**

Η τεχνική σκοπιμότητα αποτελεί τη βάση μιας "καλής πρακτικής". Είναι εύκολη στην εκμάθηση και την εφαρμογή

- **Αναπαραγωγική και προσαρμόσιμη:**

Μια "καλή πρακτική" θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα αναπαραγωγής και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να μπορεί να προσαρμόζεται σε παρόμοιους στόχους σε διαφορετικές καταστάσεις.

- **Περιβαλλοντική, οικονομική και κοινωνικά βιώσιμη:**

Μια "καλή πρακτική" ανταποκρίνεται στις τρέχουσες ανάγκες χωρίς να θέτει σε κίνδυνο το περιβάλλον και/ή την κοινωνική συνοχή των εδαφών.



Τίτλος <i>Chatbot Vera</i>	
Ημερομηνία/Περίοδος <i>Currently Available, launched initially in 2020</i>	Συγγραφείς <i>Vakanties.nl</i>
Συνεργάτης <i>Lidi Smart Solutions, The Netherlands</i>	

Στοιχείο	Καθοδηγητική ερώτηση
Τύπος πρακτικής	Το Chatbot Vera αποτελεί μέρος μιας τεχνικής εφαρμογής της τεχνολογίας Chatbot στις βιομηχανίες τουρισμού και φιλοξενίας.
Εκδότης (προαιρετικά)	Επιτραπέζια έρευνα με τη χρήση εφημερίδων, άρθρων και διαφόρων δικτυακών τόπων που σχετίζονται με τον ηλεκτρονικό τουρισμό και τις εικονικές υπηρεσίες.
Στοχευμένο κοινό	Το στοχευμένο κοινό για το chatbot Vera είναι οι πελάτες του ιστότοπου: www.vakanties.nl . Το στοχευμένο κοινό αυτού του ιστότοπου αποτελείται από πελάτες που αναζητούν διακοπές εκτός των Κάτω Χωρών. Το στοχευμένο κοινό για την ιδέα στην οποία βασίζεται το chatbot Vera είναι οργανισμοί που παρέχουν υπηρεσίες κράτησης διακοπών στο διαδίκτυο.
Σκοπός/Στόχος	Στόχος αυτής της πρακτικής είναι να βοηθήσει τα άτομα να βρουν τον κατάλληλο προορισμό διακοπών μέσω μιας διαδικτυακής υπηρεσίας.
Τοποθεσία/Γεωγραφική κάλυψη	Ολλανδία και Βέλγιο
Περιγραφή	Η κράτηση ενός ταξιδιού μέσω μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας έχει γίνει το νέο πρότυπο για τους πελάτες που αναζητούν διακοπές. Ως το απόλυτο μέρος για την εύρεση των καλύτερων διακοπών στην καλύτερη τιμή, οι πελάτες



	<p>βρίσκονται στη θέση να είναι αυτοί που λαμβάνουν τις αποφάσεις και πολλές από τις απαιτήσεις τους συνεχίζουν να αυξάνονται. Η λειτουργικότητα των εταιρειών στον κλάδο του τουρισμού, των ταξιδιών και της φιλοξενίας δοκιμάστηκε σε μεγάλο βαθμό στην αρχή της πανδημίας Covid-19, όταν λόγω των ταξιδιωτικών περιορισμών ακυρώθηκαν εκατομμύρια ταξιδιωτικά σχέδια. Ενώ πολλές εταιρείες που λειτουργούν παραδοσιακά διαδικτυακά αντιμετώπισαν δυσκολίες και καθυστερήσεις στα ποσοστά ανταπόκρισής τους, τα τεχνολογικά ταξιδιωτικά γραφεία, συμπεριλαμβανομένου του Vakanties.nl, μπόρεσαν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των πελατών και να απαντήσουν ταχύτερα στις ερωτήσεις μέσω της χρήσης του Chatbot Vera. Η πλατφόρμα Vakanties.nl επιτρέπει στους πελάτες να:</p> <ul style="list-style-type: none"> - να κάνουν συνδυασμούς πτήσεων, ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων αυτοκινήτων σε πραγματικό χρόνο - να συνθέσουν τις δικές τους διακοπές χωρίς άγχος επιλογής, αλλά με υπερ-προσωπικές προτάσεις. - Επιπλέον, αν έχουν ερωτήσεις σχετικά με την κράτησή τους, μπορούν να επικοινωνούν με το chatbot, τη Vera. <p>Πολλά πράγματα εντός της εταιρείας είναι αυτοματοποιημένα, γεγονός που εξοικονομεί επίσης πολλά έξοδα. Η εταιρεία δεν έχει τη φιλοδοξία να γίνει πολύ μεγάλη σε αριθμό προσωπικού. Στόχος της εταιρείας είναι ότι όλα όσα γίνονται στο Vakanties.nl μπορούν να επεκταθούν χωρίς την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού.</p> <p>Η Vakanties.nl πιστεύει ότι όλοι πρέπει να μπορούν να πηγαίνουν διακοπές και μοιράζεται ότι σύμφωνα με αυτούς οι διακοπές είναι πρωταρχική ανάγκη της ζωής. Η ιδιοκτήτρια αναφέρει ότι μέσω της δημιουργίας αυτής της επιχείρησης, ως επιχειρηματίας αγωνίζεται για την παροχή προσιτών διακοπών για τις μάζες.</p>
<p>Μεθοδολογική προσέγγιση</p>	<p>Στην Vakanties.nl η εταιρική κουλτούρα είναι μια κουλτούρα στην οποία η καινοτομία και η τεχνολογία είναι από την αρχή εδραιωμένες και στην οποία οι επιχειρηματικές διαδικασίες είναι προσανατολισμένες σε αυτές.</p> <p>Η τεχνολογία είναι η βάση που διαφοροποιεί το Vakanties.nl από άλλα ταξιδιωτικά γραφεία. Ο αλγόριθμός τους</p>



διαφοροποιείται στο προσωπικό στοιχείο μέσω της χρήσης μεγάλων δεδομένων. Με τη χρήση μεγάλων δεδομένων, μπορούν όχι μόνο να κάνουν εξατομικευμένες προσφορές, αλλά και να προωθήσουν στοχευμένο μάρκετινγκ και να συγκεντρώσουν γρήγορα ένα μείγμα προϊόντων, ώστε ο πελάτης να μην χρειάζεται πλέον να ψάχνει για ώρες. Αυτό δίνει στον πελάτη την ευκαιρία να μπορεί να οργανώσει τις διακοπές του πιο αποτελεσματικά.

Στο Vakanties.nl, πιστεύουν ότι το chatbot Vera είναι το μέλλον της εξυπηρέτησης πελατών και ο ιδιοκτήτης έχει πολλά καινοτόμα σχέδια για το μέλλον. Ενα από αυτά τα σχέδια σχετίζεται με τις τεχνολογίες συνομιλίας και το Google Dialogflow. Η εταιρεία πιστεύει ότι αυτή η ιδέα είναι πολύ πιο επεκτάσιμη από τις υβριδικές λύσεις που βλέπουμε συχνά τώρα.

Το chatbot Vera συνεργάζεται με την υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών εδώ και ένα χρόνο και έχει ως βασικό καθήκον την ευθύνη να απαντά σε όλες τις ερωτήσεις των πελατών της εταιρείας με αστραπιαία ταχύτητα. Η Vera πραγματοποιεί αυτές τις ενέργειες μέσω μιας διαδικτυακής συνομιλίας και του WhatsApp, όπου έχουν δημιουργηθεί προσαρμοσμένες συνδέσεις μεταξύ του WhatsApp, του Dialogflow και του Salesforce. Η Vera γίνεται καθημερινά όλο και πιο έξυπνη μέσω της μηχανικής μάθησης. Στο παρασκήνιο η ομάδα εργάζεται σκληρά για να κάνει τη Vera την προσωπική βοηθό όλων.

Η ομάδα των εργαζομένων στο Vakanties.nl γράφει μεγάλο μέρος του περιεχομένου για τη Vera, προκειμένου να αξιοποιήσει τις γνώσεις των απαντήσεων στο chatbot. Λόγω της συχνής προσθήκης περιεχομένου, ασχολούνται επί του παρόντος με την ανάπτυξη μιας εφαρμογής για το σκοπό αυτό, προκειμένου να το κάνουν πιο αποτελεσματικά. Επί του παρόντος, η Vakanties.nl είναι απασχολημένη με τη δημιουργία αυτής της φιλικής προς το χρήστη εφαρμογής διεπαφής για τη βάση γνώσεων του chatbot, τη σύνδεση του Lucidchart με αυτή την εφαρμογή και την αυτοματοποίηση της μεταφόρτωσης περιεχομένου από το Lucidchart στο Dialogflow.



Χρηματοδότηση	Η εταιρεία Vacanties.nl, στην οποία ανήκει η Vera, είναι επίσης ο οργανισμός που επενδύει στην ανάπτυξη του chatbot.
Περιορισμοί (προαιρετικά)	Ποιες είναι οι προκλήσεις, τα εμπόδια/φραγμοί που συναντώνται κατά την εφαρμογή ορθών πρακτικών; (για παράδειγμα: ψυχολογικά, νομικά, τεχνολογικά, θεσμικά κ.λπ.) Μέγιστο. 300 λέξεων
Αποτελέσματα	Το Chatbot είναι διαθέσιμο μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας: https://www.vakanties.nl
Αναπαραγωγικότητα και/ή αναβάθμιση της κλίμακας	Είναι σημαντικό να διατηρείτε τους πελάτες ενημερωμένους και ειδικά (και όχι μόνο) σε περιόδους κρίσης. Πολλοί ταξιδιωτικοί οργανισμοί δέχθηκαν κριτική όταν δεν μπόρεσαν να ανταποκριθούν έγκαιρα στους ενδιαφερόμενους πελάτες κατά τη διάρκεια της κρίσης του κορωνοϊού. Προσφέροντας εκτενείς πληροφορίες μέσω του chatbot Vera, η εταιρεία κατάφερε να κάνει τον φόρτο εργασίας για την ομάδα υποφερτό. Αυτός ο τύπος chatbot είναι ιδιαίτερα κατάλληλος για οργανισμούς που λαμβάνουν τακτικά παρόμοιες ερωτήσεις και απαντήσεις. Η αυτοματοποίηση της διαδικασίας απόκρισης μπορεί να οδηγήσει σε βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών των οργανισμών. Μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι υπάρχουν πολλές δυνατότητες επέκτασης αυτής της καλής πρακτικής και μπορούν να βαθμολογηθούν στο επίπεδο 5. Τα χαρακτηριστικά αυτής της καλής πρακτικής της επιτρέπουν επίσης να προσαρμοστεί σε άλλα πλαίσια.
Συμπέρασμα (προαιρετικό)	Δεν έχει κοινοποιηθεί
Γνώμη (προαιρετικά)	Εκφράστε τη γνώμη σας σε μια κλίμακα από το 1 (=min) έως το 5 (=max) σχετικά με: <ul style="list-style-type: none"> ● Ευχρηστία - 5 – Αυτή η υπηρεσία είναι καινοτόμος για την ταξιδιωτική και τουριστική βιομηχανία. ● Συνάφεια -5– Δεν σχετίζεται μόνο με την ικανοποίηση των πελατών, αλλά και με την αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων και των διαδικασιών. Αυτή η πρακτική μπορεί



	<p>να εξοικονομήσει χρόνο και οικονομικούς πόρους για την επιχείρηση.</p> <ul style="list-style-type: none">● Βαθμός λεπτομέρειας - 3 – Υπάρχουν τεχνικές πτυχές που πρέπει να ερευνηθούν και να σκιαγραφηθούν περαιτέρω.● Ενσωμάτωση 4 - Η ενσωμάτωση αυτής της πρακτικής στο έργο Chat2learn είναι δυνατή. Η ιδέα είναι καινοτόμος και σχετική με τους τομείς της εκπαίδευσης και της μάθησης και μέσω της χρήσης αυτής της ιδέας μπορούν να αυτοματοποιηθούν πολλές εργασίες έντασης εργασίας.
Περαιτέρω εκτιμήσεις	Δεν υπάρχουν περαιτέρω εκτιμήσεις.