



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 A.S.R.	
Ημερομηνία/Περίοδος <i>Lunched in 2016</i>	Συγγραφείς A.S.R.Verzekeringen
Συνεργάτης Lidi Smart Solutions, The Netherlands	

Στοιχείο	Καθοδηγητική ερώτηση
Τύπος πρακτικής	Η διεπαφή ASR Conversational είναι μια τεχνική εφαρμογή της τεχνολογίας Chatbot στον ασφαλιστικό κλάδο.
Εκδότης (προαιρετικά)	Επιτραπέζια έρευνα μέσω της χρήσης εφημερίδων, άρθρων και διαφόρων ιστότοπων που σχετίζονται με τον ασφαλιστικό κλάδο και την τεχνολογία chatbot.
Στοχευμένο κοινό	<p>Το στοχευμένο κοινό των διεπαφών συνομιλίας της A.S.R. είναι οι σημερινοί και δυνητικοί πελάτες των προϊόντων της εταιρείας A.S.R.</p> <p>Αυτό το chatbot έχει αναπτυχθεί με τη βοήθεια:</p> <ul style="list-style-type: none"> • του οργανισμού DEPT, ο ρόλος του οποίου ήταν να ενισχύσει τους πελάτες μέσω της αρχιτεκτονικής οπτικής καθοδήγησης με τη μορφή εικονιδίων. • Εταιρεία CX η οποία είναι ειδικός στα chatbots από το 2005. Με την ανάπτυξη της πλατφόρμας συνομιλιών DigitalCX, προσφέρουν στις εταιρείες μια πλατφόρμα στην οποία τα chatbots, η τεχνητή νοημοσύνη και οι online λύσεις do-it-yourself εξασφαλίζουν ότι ο πελάτης θα βρει γρήγορα αυτό που ψάχνει.
Σκοπός/Στόχος	Συνομιλιακή διεπαφή της ασφαλιστικής εταιρείας ASR, η οποία έχει ως στόχο να ενισχύσει τους πελάτες της στην εύρεση των απαιτούμενων πληροφοριών και απαντήσεων, βελτιώνοντας παράλληλα την εμπειρία του χρήστη και την ικανοποίηση του πελάτη.



Τοποθεσία/Γεωγραφική κάλυψη	Ολλανδία
Περιγραφή	<p>Μια από τις μεγαλύτερες και παλαιότερες ασφαλιστικές εταιρείες των Κάτω Χωρών, η A.S.R. υπερηφανεύεται ότι είναι ένας δίκαιος και αξιόπιστος εταίρος για τους πελάτες της. Σε στενή συνεργασία με ένα δίκτυο ανεξάρτητων χρηματοοικονομικών συμβούλων, η A.S.R. αξιολογεί τις ανάγκες των πελατών πριν τους κατευθύνει προς τα καταλληλότερα συμβόλαια και συμβούλους.</p> <p>Η ASR έχει δεσμευτεί πλήρως στα chatbots από το 2016. Το chatbot τους διαφέρει από τα άλλα παραδείγματα chatbot, καθώς ολόκληρος ο ιστότοπός τους έχει μετατραπεί σε μια λεγόμενη διεπαφή συνομιλίας. Το έκαναν αυτό για να βελτιώσουν την εμπειρία των πελατών τους. Προηγουμένως, οι πελάτες χανόντουσαν τακτικά ανάμεσα στο συνονθύλευμα των σελίδων και πολλών διαφορετικών τηλεφωνικών αριθμών.</p> <p>Η προσωπικότητα του chatbot δεν βγαίνει ξεκάθαρα, ωστόσο η γλώσσα είναι κατάλληλη για τις ασφάλειες. Ο τόνος είναι ουδέτερος και εξυπηρετικός. Αυτό είναι επομένως σημαντικό κατά την κατασκευή ενός chatbot.</p> <p>Η διεπαφή είναι σχεδιασμένη με τρόπο ώστε ο πελάτης να γνωρίζει αμέσως πού να θέσει την ερώτησή του. Όταν ένας πελάτης προσγειωθεί στην αρχική σελίδα, θα βρεθεί αντιμέτωπος με διάφορες επιλογές. Με αυτόν τον τρόπο καταλήγουν αμέσως σε μια ροή που εξατομικεύει πλήρως την εμπειρία τους. Η επίτευξη της σωστής απάντησης δεν απαιτεί μεγάλη προσπάθεια, καθώς το ρομπότ τους πλοηγεί με κουμπιά και μπορούν οπτικά να βρουν πού να πάνε καλύτερα με το πρόβλημά τους. Αυτή είναι μία από τις τάσεις των chatbot που θα συναντάμε όλο και περισσότερο.</p> <p>Η A.S.R. είναι μία από τις πρώτες εταιρείες που αντάλλαξε την παραδοσιακά σχεδιασμένη αρχική σελίδα της με μια αρχική σελίδα που βασίζεται στη συνομιλία. Μετά από ένα μεθυστικό ξεκίνημα, η ασφαλιστική εταιρεία κατάφερε να βελτιώσει σημαντικά το ταξίδι του πελάτη μέσω του chatbot. Το 85% των επισκεπτών βρίσκει την απάντησή του μέσω του chatbot σε αντίθεση με το προηγούμενο 50%). Ακόμη πιο εντυπωσιακή είναι η αύξηση κατά 50 μονάδες στη βαθμολογία NPS.</p>



	<p>Εκτοτε, ζητείται συχνά από την A.S.R. να μοιραστεί τα διδάγματα της με παρόχους τηλεπικοινωνιών, παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και δήμους.</p> <p>Το λανσάρισμα ενός chatbot είναι μόνο η αρχή. Έχουν μάθει γρήγορα από τη συμπεριφορά των πελατών. Με τα δεδομένα και την ανατροφοδότηση άμεσα διαθέσιμα, η διαδικασία ανάλυσης και βελτιστοποίησης είναι απλή. Η A.S.R. μπορεί εύκολα να δει ποιες ερωτήσεις γίνονται, ποια θέματα είναι σχετικά, το στάδιο στο οποίο οι πελάτες εγκαταλείπουν και ποια μέρη είναι πιο δυσχερή.</p> <p>Τα μελλοντικά σχέδια της A.S.R. περιλαμβάνουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Συνομιλιακές φόρμες. - Ταυτοποίηση του πελάτη στο chatbot μέσω σύνδεσης. - Προσθήκη ενδιαφερομένων μερών στην πλατφόρμα. - Ενσωμάτωση τεχνητής νοημοσύνης στα προσαρμοσμένα ταμπλό για τη βελτίωση των διαλόγων.
Μεθοδολογική προσέγγιση	Δεν έχουν κοινοποιηθεί
Χρηματοδότηση	Πόροι της εταιρείας A.S.R.
Περιορισμοί (προαιρετικά)	Δεν εντοπίστηκαν
Αποτελέσματα	<p>Η εφαρμογή της διεπαφής συνομιλίας A.S.R. στον ιστότοπο A.S.R. οδήγησε στα ακόλουθα αποτελέσματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Αύξηση κατά +50 μονάδες της βαθμολογίας ικανοποίησης πελατών NPS, η οποία έφτασε σε ιστορικά υψηλά επίπεδα. Το NPS (Net Promoter Score) είναι ένας δείκτης που κυμαίνεται από -100 έως 100 και μετρά την προθυμία των πελατών να συστήσουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μιας εταιρείας σε άλλους. Χρησιμοποιείται ως υποκατάστατο για τη μέτρηση της συνολικής ικανοποίησης του πελάτη από το προϊόν ή την υπηρεσία μιας εταιρείας και της αφοσίωσης του πελάτη στη μάρκα. - 85% των επισκεπτών βρίσκουν απάντηση μέσω chatbot (παλαιότερα ήταν 50%) - Μείωση της σπατάλης κλήσεων/ηλεκτρονικού ταχυδρομείου - Μάθετε τι πραγματικά θέλει ο πελάτης



	- Μείωση των οργανωτικών σιλό
Αναπαραγωγιμότητα και/ή αναβάθμιση της κλίμακας	Το A.S.R. chatbot μπορεί σίγουρα να αναπαραχθεί σε άλλες ασφαλιστικές εταιρείες καθώς και σε πολλούς άλλους κλάδους. Η ιδέα της μετατροπής ολόκληρου του ιστότοπου σε μια διεπαφή συνομιλίας και η χρήση οπτικής καθοδήγησης για να βοηθήσει τους πελάτες της να πλοηγηθούν εύκολα σε αυτόν, το καθιστά μια εφαρμόσιμη και κατάλληλη λύση παγκοσμίως. Θα ψήφιζα σίγουρα 5 για αυτό το chatbot.
Συμπέρασμα (προαιρετικό)	Δεν έχουν κοινοποιηθεί
Γνώμη (προαιρετικά)	<p>Εκφράστε τη γνώμη σας σε κλίμακα από το 1 (=min) έως το 5 (=max) σχετικά με:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ευχρηστία - 5. • Συνάφεια (ο βαθμός στον οποίο το πρόβλημα που αντιμετωπίζεται από την ορθή πρακτική βιώνεται ως σημαντικό) - 5. • Βαθμός λεπτομέρειας (ο βαθμός στον οποίο η ορθή πρακτική είναι λεπτομερής) - 5. • Ενσωμάτωση (ο βαθμός στον οποίο η καλή πρακτική μπορεί να ενσωματωθεί στο έργο Chat2learn) - καμία γνώμη.
Περαιτέρω εκτιμήσεις	Καμία.