



CHAT2LEARN

Le tecnologie chatbot per l'educazione all'imprenditorialità digitale di studenti adulti

Progetto n. 2020-1-CY01-KA204-065974

*IO1: Sviluppo di un ambiente di apprendimento chatbot nel campo
dell'imprenditorialità digitale*

*1.1 Raccolta di buone pratiche e strumenti sull'Apprendimento Potenziato dalla
Tecnologia (Technology Enhanced Learning) e creazione di un catalogo di
risorse sull'argomento*

PREPARATA DA





<p>Chatbots Robin and Charlie (Qual è il nome che meglio descrive la buona pratica?)</p>	
<p>Data/Periodo Attualmente disponibile, lanciata inizialmente nel 2019 (Quando è stata documentata/pubblicata/realizzata la buona pratica?)</p>	<p>Authors SSH Student Housing (Chi - persona/organizzazione - ha scritto/realizzato la buona pratica?)</p>
<p>Partner Lidi Smart Solutions, Paesi Bassi (Chi ha raccolto la buona pratica)</p>	

Elemento	Domande guida
Tipo di pratica	<i>I chatbot Robin e Charlie sono un esempio di applicazione delle tecnologie Chatbot nel settore immobiliare.</i>
Editore (opzionale)	<i>Ricerca desktop attraverso l'utilizzo di giornali, articoli e vari siti web relativi ai servizi abitativi.</i>
Pubblico destinatario	<i>Il pubblico destinatario dei chatbot Robin e Charlie sono i clienti del sito Web: https://www.sshxl.nl/nl che sono gli studenti in cerca di alloggio. Il pubblico di riferimento sono invece le organizzazioni che forniscono soluzioni abitative per studenti.</i>
Scopo/obiettivi	<i>L'obiettivo di questa pratica è aiutare gli studenti a trovare un alloggio adatto.</i>
Localizzazione/Copertura geografica	<i>Paesi Bassi</i>
Descrizione	<i>SSH Student Housing è un servizio che consente agli studenti di cercare e fare domanda per il loro alloggio per studenti preferito. L'organizzazione offre soluzioni abitative nelle seguenti città: Rotterdam, Utrecht, Zwolle, Tilburg, Groningen, Maastricht e Amersfoort. Le città si trovano in diverse province dei Paesi Bassi. L'azienda ritiene che i propri servizi siano accessibili, flessibili e agiscano in maniera utile e rispettosa nei confronti dei propri clienti. I servizi della società sono relativi a:</i>



	<ul style="list-style-type: none"> - Alloggi condivisi per studenti - Piccole strutture ricettive indipendenti per studenti - Strutture ricettive indipendenti per laureati - Spazi abitativi completamente arredati per soggiorni brevi <p>SSH Student Housing si impegna a stipulare accordi chiari e a rimanere aperta al feedback. Cerca anche soluzioni creative e innovative insieme agli studenti.</p> <p>Con Robin, pensato per gli studenti olandesi, e Charlie, pensato per gli studenti inglesi, l'azienda è in grado di rispondere direttamente alle loro domande. Aiutano inoltre l'azienda a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - digitalizzare, standardizzare e semplificare i processi lavorativi e - lavorare con un'organizzazione con un numero relativamente basso di dipendenti pur fornendo prestazioni elevate. <p>L'obiettivo dei chatbot è indirizzare i visitatori alle pagine giuste il più rapidamente possibile. Quando vengono poste domande, i chatbot sono quasi sempre in grado di rispondere. Quando ci sono più domande, il widget indirizza l'utente a WhatsApp.</p> <p>Questi alcuni degli obiettivi principali che l'azienda si attende dall'uso dei chatbot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aumentare la soddisfazione degli studenti e degli altri stakeholder. - Standardizzare e automatizzare i processi di back-office, con l'obiettivo finale di ridurre a zero la movimentazione manuale; - Un'architettura tecnica e una base di dati per nuovi sviluppi digitali in futuro.
<p>Approccio metodologico</p>	<p>Una soluzione dirompente nel campo degli alloggi per studenti, che semplifica la vita agli utenti finali. SSH è un attore leader nel settore. La sua ambizione è quella di rompere i sentieri battuti e lavorare in modo più intelligente, attraverso l'uso</p>



	<p>della tecnologia e delle innovazioni basate sulle ultime tecnologie.</p> <p>La sua esigenza era trovare una soluzione che potesse ridurre a zero le operazioni manuali nel back office. Era necessario rinnovare l'intera infrastruttura digitale, renderla a prova di futuro per innovare e aumentare ulteriormente la soddisfazione di studenti e stakeholder.</p> <p>SSH aveva numerose applicazioni digitali prima di implementare le funzioni di un chatbot: un sistema di distribuzione dello spazio abitativo per affitti regolari e di breve durata, siti Web, portali di fornitura e portali di proprietari.</p> <p>SSH e un certo numero di partner hanno condotto un'analisi approfondita dell'organizzazione, dei processi, dei dati, del panorama IT, delle varie parti interessate. Il processo è stato guidato dalla metodologia del design thinking. Con la ristrutturazione dei dati, i principali adeguamenti del processo di back-office hanno assicurato che il numero di passaggi del processo manuale si è ridotto da 12 a 1. Questo processo ha portato anche a una migliore soddisfazione del cliente.</p>
<p>Finanziamento</p>	<p>L'impresa, SSH Housing, proprietaria di Charlie e Robin, è l'organizzazione che investe nello sviluppo dei chatbot.</p>
<p>Vincoli (eventuali)</p>	<p>Le sfide che SSH ha dovuto affrontare sono state principalmente tecnologiche.</p> <p>Prima di implementare i chatbot Charlie e Robin, il panorama di SSH era costituito da troppi sistemi di lavoro non tutti integrati tra loro. E i dati erano anche insufficientemente strutturati e quindi non utilizzabili per l'analisi dei dati o applicazioni di BI. Tutte queste diverse piattaforme non hanno reso ottimale lo "Student Journey". Questo è un vincolo che potrebbero dover affrontare altre organizzazioni che desiderano implementare una funzione Chatbot.</p> <p>Attualmente, la funzione chatbot non è stata in grado di sostituire completamente il supporto del dipendente. SSH ha riferito all'inizio del 2020 che il 90% delle comunicazioni con i clienti avviene ancora tramite e-mail e telefono. Non è chiaro se i numeri siano cambiati nel 2021, poiché non erano disponibili informazioni. Ciò suggerisce che ci sono anche altri vincoli, come quelli psicologici tra gli utenti.</p>



<p>Risultati</p>	<p>I dati vengono archiviati nel sistema in cui devono essere rispettivamente archiviati: i contenuti in un CMS (headless SharePoint), i dati finanziari nel software di contabilità, le risorse nell'ERP e dati specifici dell'azienda in un database PostgreSQL separato. I dati sono stati integrati tramite le API Microsoft Graph/OData e Azure Service Bus. Ciò lo rende disponibile per le applicazioni di BI e per le interazioni con utenti finali interni ed esterni.</p> <p>La logica di business di SSH è stata realizzata al di fuori di quei sistemi di back-office utilizzando un sano equilibrio tra software standard e low-code (ecosistema Microsoft) e software su misura (.NET Core/C#).</p> <p>Le interfacce effettive con gli utenti finali sono realizzate come Single Page Applications (SPA), sviluppate con TypeScript e React, che garantiscono un'esperienza utente rapida e fluida.</p> <p>Questi miglioramenti hanno portato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● un sito completamente nuovo con brand identity rinnovata ● presentazione di un assistente virtuale agli studenti ● un portale per la fornitura di servizi integrato nel sito web ● "Il mio ambiente" per gli inquilini su desktop e dispositivi mobili ● sistema di notifica e casella di messaggio nel "mio ambiente" ● applicazione di back office per iscrizioni, assegnazione alloggio, hosting, stipulazione contratti, pagamento on line e elaborazione comunicazioni ● integrazione con DMS, ERP (Wocas) e pacchetto di contabilità ● database personalizzati ● integrazione con Data Warehouse per applicazioni BI ● chatbot per risposte rapide alle domande più frequenti ● pulizia e migrazione dei dati esistenti <p>E tutto nel cloud (piattaforma Azure)</p> <p>I Chatbot sono disponibili attraverso il sito web della società: https://www.sshxl.nl/en/contact</p>
<p>Replicabilità e/o up-scaling</p>	<p>Questi tipi di chatbot sono ideali se un'organizzazione deve rispondere regolarmente alle stesse domande che richiedono tempo. Se i visitatori possono essere reindirizzati</p>



	<p>automaticamente a una pagina con tutte le informazioni che stanno cercando, è possibile risparmiare tempo per casi più complicati e la velocità con cui ricevono una risposta può aumentare. Ciò è anche più piacevole per il cliente. In caso di smarrimento delle chiavi, ad esempio, l'inquilino vuole semplicemente sapere al più presto quali sono i passi successivi. In questo modo viene rimossa la soglia di invio di un'e-mail o di presa del telefono.</p> <p>Pertanto, si può concludere che ci sono elevate possibilità di estendere questa buona pratica e può essere valutata al livello 5. Le caratteristiche di questa buona pratica le consentono anche di adattarsi in altri contesti.</p>
Conclusioni (eventuali)	Such was not shared
Opinion (optional)	<p>Esprimete un'opinione su una scala da 1 (=min) a 5 (=max) su:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Usabilità - 4 – Questo servizio non è molto innovativo per i Paesi Bassi, tuttavia è molto innovativo per il settore degli alloggi per studenti. ● Rilevanza- 5– Non è solo correlato alla soddisfazione del cliente, ma anche all'efficienza dei dipendenti, che può far risparmiare tempo e risorse finanziarie all'azienda. ● Granularità- 3 – Ci sono una serie di aspetti tecnici che devono essere ulteriormente studiati e delineati. ● Integrazione - 4 - L'integrazione di questa pratica è all'interno del progetto Chat2learn è altamente possibile, per la sua replicabilità. Il concetto è innovativo e rilevante per i settori dell'istruzione e dell'apprendimento e attraverso l'uso di questo concetto è possibile automatizzare molte attività ad alta intensità di lavoro. Anche le risposte alle domande che il nostro pubblico di destinazione, gli studenti adulti, potrebbero avere, possono essere fornite rapidamente.
Ulteriori considerazioni	-