



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





Amber InFeedo <i>(Qual è il nome che meglio descrive la buona pratica?)</i>	
Data/Periodo Prototipato nel 2016 <i>(Quando è stata documentata/pubblicata/realizzata la buona pratica?)</i>	Autori InFeedo <i>(Chi - persona/organizzazione - ha scritto/realizzato la buona pratica?)</i>
Partner Lidi Smart Solutions, Paesi Bassi <i>(Chi ha raccolto la buona pratica)</i>	

Elemento	Domanda guida
Tipo di pratica	<i>Amber è una soluzione tecnica di un chatbot abilitato per l'intelligenza artificiale che aiuta il personale delle risorse umane a identificare l'insoddisfazione, il disimpegno e i motivi di conflitto dei dipendenti.</i>
Editore (opzionale)	<i>Ricerca desktop attraverso l'utilizzo di giornali, articoli e vari siti web relativi al settore assicurativo e alle tecnologie chatbot.</i>
Pubblico destinatario	<i>Il target di riferimento del chatbot Amber è rappresentato dalle aziende e dalle organizzazioni in generale e il personale delle risorse umane in particolare.</i>
Scopo/obiettivi	<i>Amber è un chatbot di coinvolgimento intelligente basato sull'intelligenza artificiale che chatta periodicamente con i dipendenti e mira ad aiutare il personale delle risorse umane a identificare in modo proattivo coloro che non si sentono coinvolti, sono scontenti o in procinto di andarsene, e quindi far arrivare i loro problemi alle persone interessate. Questo chatbot può connettersi con i dipendenti di tutte le organizzazioni per raccogliere informazioni utili per la funzione risorse umane, prevedere potenziali attriti e misurare la cultura aziendale al fine di migliorare il coinvolgimento dei dipendenti e ottenere in tempo reale un'idea del sentimento generale.</i>



	<p>Amber fa sentire a loro agio i dipendenti che condividono comodamente i loro problemi di lavoro evitando la paura nell'essere franchi di fronte al personale delle risorse umane. Con Amber i contatti sono tempestivi, personalizzati e individualizzati, basati su pietre miliari specifiche dell'incarico di un dipendente, incentrati non solo sul porre domande, ma anche sull'ascolto e su risposte conseguenti</p>
<p>Localizzazione/copertura geografica</p>	<p>Internazionale. Il concetto alla base di Amber è stato inizialmente sviluppato in India.</p>
<p>Descrizione</p>	<p>I dipendenti insoddisfatti si trovano in ogni luogo di lavoro ed è una sfida continua per ogni ufficio risorse umane identificarli e quindi affrontare i loro problemi. L'impiegato scontento è una delle principali preoccupazioni per ogni dirigente d'azienda, ma occuparsene è ancora un'arte e molto meno una scienza. Fino ad ora.</p> <p>Spingendo oltre, le aziende ora utilizzano i chatbot per analizzare le espressioni e il tono delle persone per determinare tratti psicologici come la fiducia o la felicità al fine di aiutare le risorse umane a identificare i candidati migliori durante i colloqui. Oltre a decidere le assunzioni, i chatbot basati sull'intelligenza artificiale svolgono anche il ruolo di un accompagnatore. Uno di questi chatbot è Amber. È il prodotto di punta della startup inFeedo, con sede a Gurgaon, il cui obiettivo è aiutare le risorse umane a trovare i dipendenti scontenti e disimpegnati nell'azienda.</p> <p>L'idea di Amber ha preso forma quando Tanmaya Jain stava studiando ingegneria informatica presso la Shiv Nadar University di Delhi. Insoddisfatto del livello di soddisfazione dei dipendenti nel mondo e del fatto che i dipendenti spesso non hanno il coraggio di condividere i loro problemi sul lavoro con il loro superiore, Jain ha pensato di creare un chatbot a cui i dipendenti possono riversare i loro problemi in modo confidenziale. Affascinato contemporaneamente dall'ecosistema indiano di startup, Jain si è legato ad un suo amico del college, Varun Puri e ha iniziato inFeedo nel 2013, subito dopo aver completato il suo primo anno al college.</p> <p>Dopo aver dedicato tre anni alla startup, Jain si rese conto di non essere arrivato da nessuna parte. Nel settembre 2016 Jain</p>



	<p>ha presentato il prototipo di Amber al The Vault Show, una versione indiana di Shark Tank. Amber aveva catturato l'attenzione degli investitori che si sono poi azzuffati per investire nel chatbot.</p> <p>Amber lavora su un modello semplice: coinvolgere e identificare. Ogni dipendente dell'azienda riceve periodicamente una richiesta di chat da Amber. Pone una serie di domande personalizzate come "Il tuo lavoro è buono come dovrebbe essere?" o "Il tuo manager ti sta aiutando a raggiungere il tuo pieno potenziale?" Le domande cambiano sulla base delle risposte.</p> <p>Amber tiene anche nota di cosa funziona per i dipendenti e cosa no e di quali dipendenti sono veramente contenti. Sulla base del feedback dei dipendenti, Amber li divide in tre categorie: dipendenti ad alto rischio, dipendenti a rischio medio alto, dipendenti senza rischio.</p> <p>Quando i dipendenti danno una risposta negativa, Amber non li rimprovera, ma si impegna ulteriormente a comprendere la causa del problema ponendo domande aggiuntive. Quando lo stesso dipendente si dimostra scontento ripetutamente per mesi, questo è il segnale per Amber di allertare le risorse umane.</p> <p>Le domande sono formulate dal team di scienze umane interno di InFeedo, che comprende membri con esperienza in psicologia comportamentale, psicomotricità, statistica e risorse umane. Se necessario, le organizzazioni possono anche aggiungere alcune domande.</p>
<p>Approccio metodologico</p>	<p>InFeedo ha sfruttato la sua comprensione delle tecniche di intelligenza artificiale (AI), NLP (Natural Language Processing) e machine learning (ML) per sviluppare un chatbot, Amber. Con la sponsorizzazione del CEO delle organizzazioni clienti, Amber si è presentata in periodi predefiniti al personale come "assistente virtuale del CEO". Il sentiment aggregato grazie alle chat ha fornito analisi del coinvolgimento dei dipendenti al team leader. La piattaforma era in grado di prevedere il disimpegno del personale e riconosceva il rischio di logoramento.</p> <p>A differenza dei sondaggi annuali sul coinvolgimento, l'analisi del sentiment su base ampia è stata più efficiente nel riportare</p>



	<p><i>il coinvolgimento del personale. I sondaggi sul coinvolgimento dei dipendenti sono costosi per le organizzazioni, subiscono ritardi nella traduzione dei dati in azioni e mancano di informazioni utili per i professionisti.</i></p> <p><i>L'uso di "Amber" in sostituzione delle pratiche tradizionali nella gestione delle risorse umane apre discussioni sul ruolo mutevole della funzione, sull'efficacia dell'uso dell'intelligenza artificiale nella gestione delle risorse umane, sull'etica dell'uso dell'intelligenza artificiale e sulle sfide necessarie a provocare un cambiamento culturale nelle divisioni HR. L'utilizzo dell'AI nella gestione delle risorse umane può aiutare a superare la sua immagine "amministrativa"?</i></p> <p><i>Inoltre, l'etica relativa all'uso di chatbot basati sull'intelligenza artificiale e l'analisi dei dati risultanti introducono sfide sia per gli utenti che per i sostenitori di questo nuovo sistema.</i></p>
Finanziamento	Investitori
Vincoli (eventuali)	-
Risultati	<p><i>L'implementazione di Amber nelle organizzazioni porta a una riduzione del numero di HRBP e delle ore trascorse con ciascun dipendente, migliorando al contempo il coinvolgimento dei dipendenti, aumentando il tasso di ritenzione e la potenziale previsione di abbandono.</i></p> <p><i>Alcuni dati delle aziende che hanno implementato il chatbot Amber.</i></p> <p><i>IIFL (Banche, servizi finanziari, assicurazioni):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Riduzione del 13% dei casi di attrito precoce.</i> ● <i>Previsto il 10% di casi di disimpegno.</i> ● <i>70% di aumento della retention dai casi evidenziati.</i> ● <i>4.06 punteggio dell'umore dell'organizzazione (su 5).</i> <p><i>GO MMT Group (viaggi online):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>12% di aumento del tasso di ritenzione.</i> ● <i>5 Pt aumentano la ritenzione Hi-Po.</i> ● <i>aumento del 14% del punteggio dell'umore dell'organizzazione.</i> ● <i>83% di aumento del tasso di risposta dell'organizzazione.</i>



	<p>OYO (Ospitalità):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 75% di aumento dei dipendenti a rischio salvati. ● 4.1 il punteggio dell'umore dell'organizzazione (su 5). ● Tasso di risposta dell'80%. ● 200% di crescita della base dei dipendenti.
<p>Replicabilità e/o up-scaling</p>	<p><i>Il chatbot Amber può essere facilmente replicato in ogni dipartimento risorse umane di qualsiasi organizzazione poiché funziona su un modello semplice: coinvolgimento e identificazione. Successivamente lo staff delle risorse umane e i dirigenti senior cercheranno di affrontare i problemi. Una delle migliori caratteristiche di Amber è che le chat sono riservate e solo poche persone vi hanno accesso.</i></p> <p><i>Amber è stato sperimentato anche nel ruolo di accogliere i nuovi dipendenti al fine di far risparmiare tempo a dipendenti della funzione risorse umane e ai manager, oltre a quello di interagire con le persone che hanno bisogno di parlare o per comprendere le loro preoccupazioni.</i></p> <p><i>È interessante notare che il suo tocco umano ha portato circa il 40% delle persone nell'azienda a pensare che Amber sia reale. Sebbene le prove iniziali non siano state abbastanza soddisfacenti, c'è sicuramente un grande potenziale di crescita in questa direzione. Con un ulteriore sviluppo e formazione il modello può essere implementato in molti settori.</i></p>
<p>Conclusioni (eventuali)</p>	<p>-</p>
<p>Opinioni (eventuali)</p>	<p><i>Esprimete un'opinione su una scala da 1 (=min) a 5 (=max) su:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Usabilità – 5. <ul style="list-style-type: none"> ● Rilevanza (il grado in cui il problema affrontato dalla buona pratica è vissuto come significativo) – 5. ● Granularità (il grado di dettaglio della buona pratica) - 5. ● Integrazione (il grado di integrabilità delle buone pratiche nel progetto Chat2learn) - 2. Difficile un'integrazione in quanto richiede un lavoro enorme per sviluppare e addestrare il bot. Amber mira a ottenere informazioni durante la chat piuttosto che fornirle.



Ulteriori considerazioni	-
-------------------------------------	---