



CHAT2LEARN

Chatbot-technologieën voor onderwijs in digitaal ondernemerschap en volwassen lerenden

Project nr. 2020-1-CY01-KA204-065974

IO1: Ontwikkelen van een chatbot leeromgeving op het gebied van digitaal ondernemerschap

- *Het verzamelen van good practices en tools voor Technology Enhanced Learning en het maken van een resourcebibliotheek over het onderwerp*

VOORBEREID DOOR



Sjabloon voor good practices

Definitie van goede praktijken

Een "good practice" kan als volgt worden gedefinieerd:

Een good practice is niet alleen een praktijk die goed is, maar een praktijk waarvan bewezen is dat deze goed werkt en goede resultaten oplevert, en daarom wordt aanbevolen als een model. Het is een succesvolle ervaring, die is getest en gevalideerd, in brede zin, die is herhaald en het verdient om te worden gedeeld, zodat een groter aantal mensen het kan overnemen

Criteria voor best practices

De volgende reeks criteria zal ons helpen te begrijpen of een praktijk een "good practice" is:

- **Effectief en succesvol:**

Een "good practice" heeft zijn strategische relevantie bewezen als de meest doeltreffende manier om een specifieke doelstelling te bereiken; het is met succes aangenomen en heeft een positieve impact op individuen en / of gemeenschappen

- **Technisch haalbaar:**

Technische haalbaarheid is de basis van een "good practice". Het is gemakkelijk te leren en te implementeren

- **Repliceerbaar en aanpasbaar:**

Een "good practice" moet het potentieel voor replicatie hebben en moet daarom kunnen worden aangepast aan vergelijkbare doelstellingen in verschillende situaties

- **Ecologisch, economisch en sociaal duurzaam:**

Een "good practice" beantwoordt aan de huidige behoeften zonder het milieu en/of de sociale cohesie van de gebieden in gevaar te brengen

Titel <i>Chatbot Billie</i>	
Datum/Periode <i>Momenteel beschikbaar, in eerste instantie gelanceerd aan het einde van 2008</i>	Authors <i>Bol.com</i>
Partner <i>Lidi Smart Solutions, Nederland</i>	

Element	Leidende vraag
Soort praktijk	<i>Chatbots als oplossing voor klantenservice Billie is een chatbot, een virtuele assistent en een klantenservicetool voor een webshop in Nederland, genaamd Bol.com, die zich richt op het bieden van klantenservice door vragen van klanten te beantwoorden, problemen met</i>

	<i>producten op te lossen en oplossingen te zoeken die passen bij de zoektocht van een webgebruiker.</i>
Uitgever (optioneel)	<i>Desktop onderzoek door het gebruik van kranten, artikelen en diverse websites gerelateerd aan e-commerce en klantenservice.</i>
Doelgroep	<p><i>De doelgroep voor de chatbot Billie zijn de klanten van de website https://www.bol.com/nl/.</i></p> <p><i>Het concept van Billie kan worden gebruikt voor organisaties die diensten verlenen of producten verkopen. Ze kunnen zich in elke branche bevinden. Het biedt oplossingen voor de klantenservice van elk bedrijf.</i></p>
Doelstelling/Doel	<p><i>Billie is een chatbot die in staat is om bijna alle vragen van klanten te beantwoorden en heeft bewezen ongeveer 70% van hen te kunnen beantwoorden zonder een medewerker erbij te betrekken. Dit heeft medewerkers van de klantenservice in staat gesteld zich te concentreren op complexere zaken. Terwijl de technologie achter de chatbot Billie ook evolueert en met de tijd slimmer wordt, leert Billie nu van brokken van veertig- tot vijftigduizend gesprekken waar klanten over kunnen praten en hoe ze moeten reageren. Het bedrijf is nu in staat om:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Klanten in staat stellen sneller een reactie te ontvangen, zelfs buiten openingstijden</i> <i>• Laat het customer success team efficiënter werken</i> <i>• Verzamel meer leads met betrekking tot verkoop</i> <p><i>Billie versnelt het proces voor klanten bij het zoeken naar een specifiek product en leidt hen zo snel mogelijk naar het product dat ze zochten. De chatbot heeft ook toegang tot externe systemen zoals de software waarin bol.com de voorraad bijhoudt en waarin de orderinformatie van de klant te vinden is. Zo kan hij ook specifieke vragen over bestellingen beantwoorden.</i></p> <p><i>Billie heeft bewezen een van de beste voorbeelden van chatbots op dit moment te zijn. Nog een paar van de voordelen van het hebben van Billie zijn het volgende:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>• Automatisering van beslissingen of beleid</i> <i>• Taakautomatisering</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Procesautomatisering</i> • <i>Automatisering van arbeid</i>
Locatie/Geografische dekking	<p><i>Gevestigd in Nederland, Internationaal verzenden.</i></p> <p><i>Billie is alleen beschikbaar in het Nederlands.</i></p>
Beschrijving	<p><i>Klanten hebben het druk. Tegenwoordig hebben ze steeds minder geduld en tijd en verwachten ze een vlotte klantervaring. Een online winkel wil dat mensen het product vinden waarvoor ze zijn gekomen. Zo snel mogelijk. Billie versnelt dit proces en leidt u rechtstreeks naar het product dat u zoekt. Billie geeft specifieke informatie, zoals de status van een zending, of het verwerken van een retourzending. Het bedrijf wil de vraagherkenning verbeteren, gesprekstappen overslaan en het beheer van gespreksstromen schaalbaarder maken.</i></p> <p><i>Vraagherkenning is het begrijpen waar de klant het over heeft, wat een van de belangrijkste succesfactoren is in een chatbot. Uit gebruikersonderzoek van de eigenaar van Billie blijkt dat ongeveer een vijfde van de klanten van het bedrijf zelfs expliciet de voorkeur geeft aan de virtuele assistent om hun servicevraag op te lossen - boven face-to-face contact.</i></p> <p><i>Daarnaast is de persoonlijkheid van de chatbot nog niet onder de knie. Er is basisherkenning van scheldwoorden en misstanden in Billie, maar het bedrijf is van mening dat ze door sentiment analyse beter in staat zouden moeten zijn om ontevreden klanten sneller over te dragen aan een medewerker of de bot zelf empathischer te laten reageren.</i></p> <p><i>Bol.com was de eerste Nederlandse retailer die een chatbot serieus nam.</i></p>
Methodologische benadering	<p><i>Bol.com gelooft in de kracht van mensen en technologie en heeft continu geïnvesteerd in de verbetering van hun chatbot - Billie.</i></p> <p><i>Voor het ontwikkelen van een chatbot zoals Billie. Is het belangrijk om een duidelijk idee te hebben van wie de organisatie en haar merkidentiteit is. De bot moet volledig passen in het bedrijfsbeleid en de taken die ze moeten doen moeten passen in de doelgroep. Billie heeft dit geweldig</i></p>

	<p><i>gedaan. Billie spreekt de taal, met de tone of voice die de doelgroep van het bedrijf nodig heeft. De manier waarop de bot de gebruiker benadert, draagt de persoonlijkheid van de bot over op de klant. De user persona en de chatbot persona zijn ontworpen om erg op elkaar te lijken.</i></p> <p><i>De aanpak die wordt gebruikt om vragen van klanten te beantwoorden, is de volgende:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>De klant verstrekt de inhoud van zijn vraag of aanvraag</i> ● <i>Billie biedt de oplossing en als dat niet mogelijk is verwijst waar mogelijk door naar een medewerker</i> <p><i>Het bedrijf heeft gezorgd voor een goede leerlus. Vooral in het begin was er veel dat de bot niet begreep. Het was cruciaal om het begrip van Billie continu te analyseren en te verbeteren. Het bedrijf betoverde veel medewerkers en ontwikkelaars in de ontwikkelingsfase. De virtuele assistent is net zo goed als de gegevens die ze erin stoppen: hoe meer gesprekken, hoe meer de bot leert, hoe beter hij het doet. Dit komt door zijn nature, die is gebouwd op kunstmatige intelligentie. Chatbots op basis van Artificial Intelligence zijn in staat om natuurlijke taal te verwerken. Dit gebeurt met behulp van Natural Language Understanding (NLU).</i></p> <p><i>De drempel om contact op te nemen met een bot is laag, bijvoorbeeld bij veelgestelde (standaard) vragen. Blijkt het voor klanten soms lastig om een antwoord op hun vraag te vinden, dan biedt Billie een uitkomst. 50% van het werk zit in de interface. Meer werk is in het herkennen van vragen.</i></p> <p><i>De integratie van Billie is erg lang geweest, omdat het bedrijf hun chatbot sinds 2008 heeft verbeterd en het nog steeds in proces is.</i></p>
<p>Financieren</p>	<p><i>Het bedrijf, Bol.com, dat eigenaar is van Billie, is de organisatie die investeert in de ontwikkeling van de chatbot.</i></p> <p><i>De chatbot groeit anderhalf keer zo snel als de omzet van het bedrijf.</i></p>

	<i>overdraagbaar zal maken, de taal zou zijn. Het kan worden beoordeeld op een niveau van 4.</i>
Conclusie (optioneel)	<i>Dat werd niet gedeeld</i>
Advies (facultatief)	<p><i>Druk uw mening uit op een schaal van 1 (=min) tot 5 (=max) over:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Bruikbaarheid- 5.</i> <i>De dienst wordt veel gebruikt in Nederland en is het eerste aanspreekpunt voor het merendeel van de websitegebruikers van het bedrijf.</i> • <i>Integratie</i> <i>(de mate waarin good practices kunnen worden geïntegreerd in het Chat2learn-project) - 2.</i> <i>Zeer moeilijk en tijdrovend en er zijn veel bronnen nodig om zo'n complexe, op maat gemaakte chatbot te maken. Er zijn veel gegevens nodig en experts om dit te doen.</i>
Verdere overwegingen	<i>Geen verdere overwegingen.</i>